

**PENGARUH PELAYANAN
BURSA KERJA KHUSUS (BKK)
TERHADAP KEPUASAN ALUMNI
DAN INFORMASI LOWONGAN KERJA
(Studi Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1
Singosari)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

ANGGI NADYA PUTRI

NIM. 155030900111018



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
MALANG
2019**

MOTTO

*“Kejarlah, Tekunilah
Apa yang Kamu
Cita-Citakan”*



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelayanan Bursa Kerja Khusus terhadap
Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja
(Studi Pada SMK Negeri 1 Singosari)

Disusun oleh : Anggi Nadya Putri

NIM : 155030900111018

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Pendidikan

Malang, 24 Juni 2019

Ketua Komisi Pembimbing,

Anggota Komisi Pembimbing


Dr. Lely Iddah Mindarti, M. Si
NIP. 196905242002122002


Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP
NIP. 2011078512141001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 24 Juni 2019

Mahasiswa



Nama : Anggi Nadya Putri

NIM : 155030900111018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 04 Juli 2019
Jam : 11.00-12.00
Skripsi atas nama : Anggi Nadya Putri
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan BKK terhadap Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja (Srudi Pada SMK Negeri 1 Singosari)

Malang, 04 Juli 2019

Dan Dinyatakan LULUS
MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si
NIP. 196905242002122002

Anggota

Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP
NIP. 2011078512141001

Penguji I

Dr. Bambang Santoso Haryono, MS
NIP. 196102041986011001

Penguji II

Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 195703131986012001



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Sang Inspirator dalam hidup saya, Ayah dan Ibu saya yaitu Bapak Djoko Sudjito dan Ibu Khoridatul Bariyah. Kepada beliau yang selalu berusaha membuat saya tenang dan selalu memberikan semangat terbesar untuk saya, yang senantiasa mendoakan anaknya demi kesuksesan di dunia dan di akhirat. Terimakasih teruntuk orang-orang istimewa yang senantiasa mensupport saya Riski Nurvadilah, Arif Akri Zaini, Dwi Wahyu, Berliana Rossandi, Resha Indi Kurniawati, Rhomadiana Rida Putri, Rizkika Nur Fajar Rani, Shinta Anjani Trisna yang selalu menghibur saya ketika saya mengalami keputusasaan dalam proses penelitian ini. Dan terimakasih sebesar-besarnya untuk kedua dosen pembimbing saya yang sangat luar biasa kesabarannya membimbing saya yaitu Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si dan Bapak Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP

RINGKASAN

Anggi Nadya Putri, 2019, **PENGARUH PELAYANAN BURSA KERJA KHUSUS TERHADAP KEPUASAN ALUMNI DAN INFORMASI LOWONGAN KERJA (Studi Pada SMK Negeri 1 Singosari)**. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si dan Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP, 123 hal + xi.

Dalam suatu organisasi publik, pelayanan merupakan suatu elemen terpenting yang harus selalu ditingkatkan oleh organisasi tersebut, contohnya saja Bursa Kerja Khusus merupakan suatu lembaga yang khusus menyalurkan tamatan Sekolah Menengah Kejuruan untuk bekerja dan mencari pekerjaan. Saat ini Disnakertrans Provinsi Jawa Timur bekerja sama dengan BKK untuk menekan angka pengangguran, maka dari itu untuk membangun kepercayaan alumni terhadap BKK salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan BKK agar alumni merasa puas terhadap pelayanan BKK dan percaya bahwa BKK memang media yang tepat untuk mencari informasi lowongan kerja. Jadi faktor yang mempengaruhi kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja adalah pelayanan BKK. Penelitian ini menguji seberapa besar pengaruh pelayanan BKK terhadap kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja secara simultan dan parsial.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian di SMK Negeri 1 Singosari. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Metode penentuan jumlah sampel adalah probabilitas dengan tipe penarikan sampel *Cluster Random Sampling*. Sampel dari penelitian ini berjumlah 233 Alumni SMK Negeri 1 Singosari. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuisioner. Uji yang digunakan yaitu uji instrument penelitian yang meliputi uji validitas, dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji linearitas. Selanjutnya uji analisis data dan interpretasi yang meliputi analisis deskriptif, koefisien korelasi, regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi, uji hipotesis yang merupakan uji simultan dan uji parsial.

Hasil penelitian ini menunjukkan persamaan regresi yang bernilai positif sehingga dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan BKK terhadap kepuasan alumni dan juga informasi lowongan kerja, maka apabila pelayanan BKK meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja.

Pihak BKK SMK Negeri 1 Singosari diharapkan untuk meningkatkan pelayanannya dalam hal menampung serta mempertimbangkan saran serta keluhan yang diberikan alumni kemudian dalam hal keramahan diharapkan petugas BKK

dapat lebih ramah kepada alumni serta diharapkan kedepanya mampu memberikan informasi lowongan kerja yang lebih banyak dan sesuai dengan jurusan alumni.

Kata Kunci: pelayanan BKK (X), kepuasan alumni (Y1), Informasi Lowongan Kerja (Y2).



SUMMARY

Anggi Nadya Putri, 2019, **THE EFFECT OF BKK SERVICES ON ALUMNI SATISFACTION AND JOB INFORMATION (Study at Singosari State Vocational School 1)**. Dr. Lely Indah Mindarti, Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP, 123 hal + xi.

In a public organization, service is an important element that must always be improved by the organization, for example the Special Work Exchange is an institution that specifically distributes graduates of Vocational High Schools to work and find work. At present the East Java Disnakertrans cooperates with the BKK to reduce unemployment, therefore to build alumni trust towards BKK one of the *satun caraya* is to improve the quality of BKK services so that alumni are satisfied with BKK services and believe that BKK is indeed the media to look for job information. So the factors that influence alumni satisfaction and job information are the services of the BKK. This study examines how much influence BKK services have on alumni satisfaction and job information simultaneously and partially.

This study uses explanatory research with a quantitative approach. The location of research at Singosari State Vocational School 1. The measurement scale used in this study is the Likert scale. The method of determining the number of samples is the probability of the type of cluster random sampling. The sample from this study amounted to 233 Alumni of SMK Negeri 1 Singosari. The data used in this study are primary data in the form of questionnaires. The test used is a test of the research instrument which includes validity test, and reliability test, classic assumption test includes normality test, heterocedasticity test, linearity test. Furthermore, the data analysis test and interpretation include descriptive analysis, correlation coefficient, simple linear regression, and coefficient of determination, hypothesis testing which is a simultaneous test and a partial test.

The results of this study indicate a regression equation that is positive so that in this study there is a positive influence between BKK services to alumni satisfaction and also job information, so if BKK services increase, it will be followed by an increase in alumni satisfaction and job information.

The Singosari State Vocational School 1 BKK is expected to improve its service in terms of accommodating and considering the suggestions and complaints given by alumni, and in terms of hospitality, BKK officers are expected to be more

friendly to alumni and expected to be able to provide more job information in accordance with the alumni department

Keywords: *BKK services (X), alumni satisfaction (Y1), Job Vacancies Information (Y2).*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan BKK terhadap Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja”** Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Orang tua penulis, Bapak Djoko Sudjito dan Ibu Khoridatul Bariyah yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Dr. Hermawan, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Bapak dan Ibu yang tergabung dalam SMK Negeri 1 Singosari yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
7. Sahabatku yaitu Sayangku (Berliana, Resha, Rida, Rizkika, Shinta, serta teman-teman Administrasi Pendidikan 2015 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 24 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penelitian.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teoritis	17
1. Pelayanan Publik	17
2. Bursa Kerja Khusus	25
3. Kepuasan Pelanggan.....	28
4. Informasi Lowongan Kerja	30
C. Hubungan Antar Variabel	36

D. Kerangka Pikir Penelitian	37
E. Hipotesis	38
BAB 3 METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Dan Situs Penelitian	41
C. Konsep, Variabel Dan Definisi Operasional	42
D. Skala Pengukuran	51
E. Populasi Dan Sempel	52
F. Teknik Pengumpulan Data	55
G. Uji Validitas Dan Reliabilitas	57
H. Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	59
2. Heterokedastisitas	59
3. Uji Linearitas	59
I. Teknik Analisis Data	60
1. Statistik Deskriptif	60
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	61
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
B. Gambaran Umum Responden	72
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	75
1. Hasil Uji Validitas	75
2. Hasil Uji Reliabilitas	78
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	80
a. Pelayanan Bkk Terhadap Kepuasan Alumni (X, Y1)	80
1. Hasil Uji Normalitas	80
2. Hasil Uji Heterokedastisitas	81
3. Hasil Uji Linearitas	82

b. Pelayanan Bkk Terhadap Informasi Lowongan Kerja (X, Y2)	83
1. Hasil Uji Normalitas	83
2. Hasil Uji Heterokedastisitas	85
3. Hasil Uji Linearitas	86
E. Analisis Data Dan Interpretasi	87
1. Analisis Deskriptif.....	87
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	101
F. Pembahasan Hasil Penelitian	115
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran	122



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tahun 2017 dan 2018.....	2
Tabel 1.2 Data Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tahun 2015- 2018	4
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Konsep, Variabel dan Indikator	47
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan BKK (X)	79
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Alumni (Y1).....	79
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Informasi Lowongan Kerja (Y2)	79
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan	79
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov (Y1)	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Rank Spearman (X,Y1)	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas (X, Y1)	83
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Variabel Informasi Lowongan Kerja (Y2)	84
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Rank Spearman (X,Y2)	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas (X, Y2).....	87
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Pelayanan BKK (X) .	88
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)	96
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Informasi Lowongan Kerja (Y2).98	
Tabel 4.15 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana (X,Y1)	102
Tabel 4.16 Pedoman dalam Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	103
Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana (X,Y1)	104
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X, Y1)	105
Tabel 4.19 Hasil Uji F Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y1)	106
Tabel 4.20 Hasil Uji t Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y1)	107

Tabel 4.21 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana (X,Y2) 109

Tabel 4.22 Pedoman dalam Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi 110

Tabel 4.23 Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana (X,Y2) 111

Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X, Y2) 111

Tabel 4.25 Hasil Uji F Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y2) 113

Tabel 4.26 Hasil Uji t Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y2) 114



Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Presentase Penduduk Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama Februari 2017- Februari 2018	3
Gambar 2. 1 Konsep Tentang Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 2. 2 Alur Perubahan Data Menjadi Informasi	31
Gambar 2. 3 Siklus Informasi.....	32
Gambar 2. 4 Kerangka Pikir Penelitian	37
Gambar 2. 5 Model Hipotesis.....	38
Gambar 3. 1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael	54
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Singosari	69
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan	74
Gambar 4. 4 Prosentase Responden Berdasarkan Jurusan.....	74
Gambar 4.5 Model Regrei Kepuasan Alumni (Y1).....	81
Gambar 4.5 Model Regrei Informasi Lowongan Kerja (Y2).....	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengangguran merupakan salah satu hal yang selalu menjadi masalah di beberapa negara berkembang seperti di Indonesia. Penganggur terbuka menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018, terdiri dari mereka yang tak punya pekerjaan dan mencari pekerjaan, mereka yang tak punya pekerjaan dan mempersiapkan usaha, mereka yang tak punya pekerjaan dan tidak mencari pekerjaan, karena merasa tidak mungkin mendapatkan pekerjaan, mereka yang sudah punya pekerjaan, tetapi belum mulai bekerja. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) adalah indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat penawaran tenaga kerja yang tidak digunakan atau tidak terserap oleh pasar kerja. TPT pada Februari 2017 sebesar 5,33 persen turun menjadi 5,13 persen pada Februari 2018. Dilihat dari daerah tempat tinggalnya, TPT di perkotaan tercatat lebih tinggi dibanding di perdesaan. Pada Februari 2018, TPT di perkotaan sebesar 6,34 persen, sedangkan TPT di wilayah perdesaan hanya sebesar 3,72 persen. Dibandingkan setahun yang lalu, TPT di perkotaan dan TPT di perdesaan mengalami penurunan masing-masing sebesar 0,16 persen poin dan 0,28 persen poin.

Tabel. 1.1 Perbandingan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tahun 2017 dan 2018.

Keterangan	Setahun	Semester	Saat Ini	Perubahan 1 Tahun	Perubahan 1 Semester
	Lalu	Lalu			
	Februari 2017	Agustus 2017	Februari 2018	(Feb 2017–Feb 2018)	(Ags 2017–Feb 2018)
		Persen		Persen poin	Persen poin
Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT)	5,33	5,50	5,13	-0,20	-0,37
Perkotaan	6,50	6,79	6,34	-0,16	-0,45
Perdesaan	4,00	4,01	3,72	-0,28	-0,29

Sumber: Olahan Penulis 2019

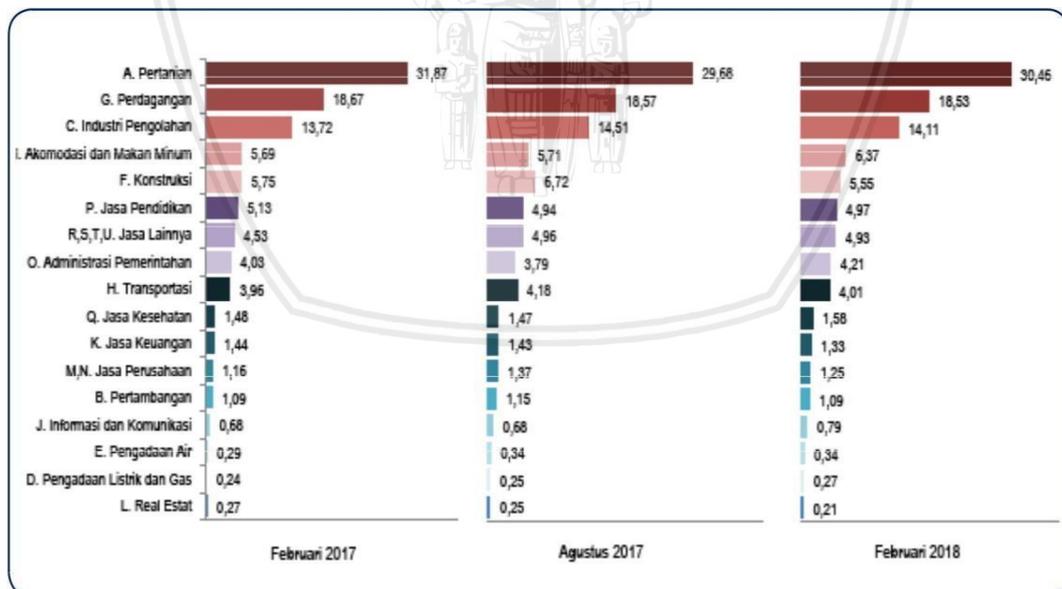
Pemerintah mengusahakan berbagai cara untuk menekan angka pengangguran yang ada di Indonesia, contohnya saja dengan mengadakan program pelatihan kerja gratis di BLK, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pekerja, kemudian yang kedua dengan menyelenggarakan proyek pekerjaan umum seperti mengencarkan proyek-proyek pembangunan infrastruktur serta pengadaan Bursa Kerja Khusus (BKK) di setiap sekolah SMK. Bursa Kerja Khusus (BKK) menurut Direktorat PSMK Subdit LASJURIN Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebuah lembaga yang dibentuk di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Swasta, sebagai unit pelaksana yang memberikan pelayanan dan informasi lowongan kerja, pelaksana pemasaran, penyaluran dan penempatan tenaga kerja, merupakan mitra

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Website PSMK, 2018). Program yang dijalankan pemerintah ini menargetkan pada tahun 2019 pertumbuhan

ekonomi meningkat sebesar 5,3 persen, (Sumber Republika.co.id, 16 Agustus 2018). Pada tahun 2018 tingkat pengangguran di Indonesia mengalami penurunan, Jumlah penduduk yang bekerja sebanyak 127,07 juta orang, bertambah 2,53 juta orang dibanding Februari 2017 (Badan Pusat Statistik; 2018)

Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2018 lapangan pekerjaan yang mengalami peningkatan persentase penduduk yang bekerja terutama pada Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum, Jasa Lainnya, dan Industri Pengolahan. Sementara lapangan pekerjaan yang mengalami penurunan adalah Pertanian, dan Jasa Pendidikan.

Gambar 1.1 Persentase Penduduk Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama Februari 2017 - Februari 2018



Sumber: Website Badan Pusat Statistik Tahun 2018

Dilihat dari tingkat pendidikan, TPT untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tertinggi diantara tingkat pendidikan lain, yaitu sebesar 8,92 persen. TPT (Tingkat Pengangguran Terbuka) adalah persentase jumlah pengangguran

terhadap jumlah angkatan kerja. Banyak faktor yang menyebabkan angka pengangguran masih terbilang tinggi di Indonesia yaitu yang pertama tidak seimbangnya antara lowongan kerja yang tersedia dengan jumlah pencari kerja hal ini dapat dibuktikan dengan data yang ditampilkan di Portal PSMK yaitu jumlah pencari kerja 5,547,397 orang sedangkan lowongan yang disediakan hanya 2,841 lowongan pekerjaan, angka yang sangat tidak seimbang. Selain itu faktor pengangguran yang lain ialah banyaknya pencari kerja yang pilih-pilih pekerjaan dengan berbagai alasan seperti menyesuaikan jurusan dan menyesuaikan tingkat pendidikan.

Saat ini Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) khususnya Disnakertrans provinsi Jawa Timur bekerjasama dengan BKK di setiap SMK untuk mempertemukan tamatan dengan kesempatan kerja. Hal ini didasarkan pada data Badan Pusat Statistik (BPS) di Jawa Timur dilihat dari tingkat pendidikan yang ditamatkan pada Agustus 2018, TPT untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) masih mendominasi diantara tingkat pendidikan yang lain, yaitu sebesar 11,24 persen. TPT tertinggi berikutnya terdapat pada Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 7,95 persen.

Tabel 1.2 Data Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tahun 2015 - 2018

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	2015		2016		2017		2018	
	Feb	Ags	Feb	Ags	Feb	Ags	Feb	Ags
SD ke bawah	3.61	2.74	3.44	2.88	3.54	2.62	2.67	2.43
Sekolah Menengah Pertama	7.14	6.22	5.76	5.75	5.36	5.54	5.18	4.8

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	2015		2016		2017		2018	
	Feb	Ags	Feb	Ags	Feb	Ags	Feb	Ags
Sekolah Menengah Atas	8.17	10.32	6.95	8.73	7.03	8.29	7.19	7.95
Sekolah Menengah Kejuruan	9.05	12.65	9.84	11.11	9.27	11.41	8.92	11.24
Diploma I/II/III	7.49	7.54	7.22	6.04	6.35	6.88	7.92	6.02
Universitas	5.34	6.4	6.22	4.87	4.98	5.18	6.31	5.89

Sumber: Berita Resmi Statistik Keadaan Ketenagakerjaan Tahun 2015-2018

Masih terjadi permasalahan titik temu antara tawaran tenaga kerja lulusan SMK/SMA di Jawa Timur dengan tenaga kerja yang diminta di pasar kerja. Sebaliknya, TPT terendah terdapat pada pendidikan SD kebawah sebesar 1,67 persen. Penduduk dengan pendidikan rendah cenderung menerima tawaran pekerjaan apa saja.

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah Disnakertrans Prov. Jawa Timur untuk menekan angka pengangguran terbuka tingkat SMK adalah mendorong pengembangan BKK terutama dalam hal pelayanan baik pelayanan SMK terhadap tamatan maupun pelayanan SMK terhadap Industri karena pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepercayaan tamatan agar segera bekerja dan meningkatkan kepercayaan industri untuk bekerjasama dalam hal perekrutan tenaga kerja tamatan SMK. Memberikan kepuasan kepada konsumen dalam hal ini alumni dan industri dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan mereka merupakan hal terpenting bagi BKK untuk meningkatkan kepercayaan dari tamatan dan kerjasama dengan industri.

BKK akan berhasil bekerjasama dengan industri dan menyalurkan tamatan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan serta pelayanan yang baik bagi industri dan tamatan. Industri dan tamatan yang sudah bekerja dan merasa puas akan selalu kembali kepada BKK untuk bekerjasama kembali dalam melakukan perekrutan karyawan serta akan merekomendasikan dari mulut ke mulut. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Atmadjati, Arista 2018:4), Sedangkan menurut Kotler (dalam Atmadjati, Arista 2018:4), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Salah satu Contoh pelayanan kepada tamatan dalam hal penyampaian informasi lowongan kerja, apakah informasi lowongan kerja tersebut lengkap dan dapat di pahami tamatan atau tidak ? hal ini akan sangat menentukan kepuasan tamatan. Tamatan akan merasa puas apabila informasi lowongan kerja yang disampaikan oleh BKK lengkap (Informasi perusahaan, posisi yang dibutuhkan, kualifikasi, cara pendaftaran, tanggal ditutupnya pendaftaran) dan mudah untuk dipahami.

Pelayanan yang dilakukan BKK terhadap Tamatan antara lain yang pertama yaitu menyalurkan tamatan ke dunia kerja dengan menyediakan informasi-informasi lowongan kerja dari industri, kemudian yang kedua penerbitan pengumuman informasi jadwal tes, penyelenggaraan tes rekrutmen mulai dari psikotes, *interview*, hingga MCU (*Medical Check Up*), dan yang terakhir menerbitkan pengumuman pembekalan keberangkatan hingga

pendampingan alumni ke industri. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5 dalam Hardiyansyah, 2018).

Berdasarkan pendapat Fisk, et.al 1993; Sampson & Menor, 2011; Tax & Stuart, 1997; Ponsignon, et.al, 2008; dan Mohr & Bitner, 1995 dalam Mindarti 2016 esensi pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaian ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiyansyah, Hardiyansyah, 2018) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: *“tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy”*. Assurance atau jaminan, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada parapelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dalam dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Maka dari itu pelayanan dianggap sebagai salah satu faktor yang penting dalam mengembangkan BKK. Menurut Portal PSMK tahun 2018 BKK SMK di Jawa Timur yang berhasil menyalurkan tamatan terbanyak untuk bekerja serta BKK

yang menyediakan lowongan terbanyak dan memiliki mitra industri terbanyak adalah SMK Negeri 1 Singosari dengan jumlah 1791 siswa yang sudah disalurkan bekerja, 150 lowongan serta 568 mitra industri. Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan melihat pentingnya kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja, maka penulis tertarik dan ingin meneliti mengenai pelayanan BKK terhadap kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 1 (satu) variabel bebas yaitu pelayanan BKK, lalu selanjutnya seberapa besar dari variabel bebas ini mempengaruhi terhadap kedua variabel terikat yaitu kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan BKK berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bursa Kerja Khusus (BKK) Terhadap Kepuasan Alumni SMK Negeri 1 Singosari dan Informasi Lowongan Kerja (Studi Kasus Alumni SMK Negeri 1 Singosari)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka perumusan masalah yang akan diuji adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Bursa Kerja Khusus (BKK) terhadap kepuasan alumni?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Bursa Kerja Khusus (BKK) terhadap informasi lowongan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Kualitas Pelayanan Bursa Kerja Khusus (BKK) terhadap Kepuasan Alumni.
2. Untuk menguji, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Kualitas Pelayanan Bursa Kerja Khusus (BKK) terhadap Informasi Lowongan Kerja.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

- a. Kegunaan dalam hal ini untuk menambah informasi serta menambah pengetahuan bagi ilmu pengetahuan tentang pelayanan , khususnya mengenai pelayanan Bursa Kerja Khusus (BKK) dan pengaruhnya terhadap kepuasan alumni .
- b. Dipergunakan sebagai masukan atau referensi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi khususnya jurusan Ilmu Administrasi Publik, dan juga bagi peneliti yang mengkaji masalah yang sama atau terkait di masa yang akan datang.
- c. Sebagai sumbangan pemikiran terkait masalah Pelayanan Bursa Kerja Khusus (BKK) terhadap Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan informasi bagi pelaku pelayanan Bursa Kerja Khusus tentang pengaruhnya terhadap Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja khususnya Bursa Kerja Khusus (BKK) SMK Negeri 1 Singosari.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memahami isi penelitian serta membangun interelasi dari sekian banyak permasalahan dan fokus yang diteliti, maka sistematika pembahasan disusun dalam lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mendeskripsikan tentang latar belakang pemikiran yang menjadi dasar dalam penelitian ini, sekaligus mengemukakan masalah- masalah yang dikaji, tujuan penelitian, serta manfaat yang diharapkan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan tentang berbagai penelitian terdahulu, tinjauan empiris, tinjauan teoritis, dan model konsep serta hipotesis yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas dan menjelaskan tentang pengertian- pengertian yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini. Meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel, definisi operasional, dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas, reliabilitas, serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas lebih dalam tentang hasil penelitian, pembahasan, dan interpretasi hasil analisis dan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian dimasa mendatang.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Muh Yusuf Bandu (2013)

Penelitian yang digunakan oleh Muh Yusuf Bandu 2013 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Terdapat dua variable pada penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebasnya yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *Reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Diperoleh persamaan regresi $Y = 1,919 + 0,511X_1 + (-0,105)X_2 + (-0,091)X_3 + 0,253X_4 + 0,211X_5 + 1,511$. Kemudian dengan Uji F dalam penelitian ini dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan Uji Parsial (t), semua variable memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi untuk *reliability* sebesar 000 atau 0%; *responsiveness* sebesar 299 atau 2,9%; *assurance* sebesar 531 atau 5,3%, *empathy* 024 atau 24%, dan *tangible* sebesar 086 atau 8,6%.

Dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat , variabel yang paling dominan adalah variabel Realibility (Kehandalan) berdasarkan hasil uji t. Variabel Realibility (kehandalan) mempunyai $t_{hitung} (5,155) > t_{tabel} (1,986)$.

2. Jarok Kulut (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Jarok Kulut 2014 dengan judul “Kinerja Bursa Kerja Khusus (BKK) dalam Penempatan Kerja Calon Lulusan Jurusan Teknik Bangunan SMK Negeri 3 Yogyakarta”. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas yaitu daya dukung atau unsur *strength* (kekuatan) yang ada di dalam struktur BKK, dan variabel terikatnya yaitu kinerja. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *convenience sampling*.

Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 59.97 + 0.273 X$, Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa variabel (daya dukung) mempengaruhi variabel Y (kinerja BKK) secara positif. Hasil dari penelitian ini yaitu kinerja BKK dalam penyediaan peluang kerja masuk kategori tinggi, terbukti 22 orang (51,16%) mengatakan kinerja BKK tinggi dan 21 orang (48,84%) mengatakan BKK sangat tinggi. Berarti BKK SMK Negeri 3 Yogyakarta Khususnya jurusan Teknik Bangunan telah melakukan perannya untuk menyalurkan lulusan anak didiknya ke dunia kerja secara nyata. Daya Dukung BKK masuk dalam kategori tinggi, artinya daya dukung yang dimiliki BKK di SMK Negeri 3 Yogyakarta sudah mendukung, terbukti dari 44 responden, sebanyak 27 orang (67,79%) menanyakan daya

dukung tinggi dan sebanyak 16 orang (37,21%) menyatakan daya dukung sangat tinggi. Hasil ini didukung penelitian secara kuantitatif bahwa daya dukung BKK mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja BKK. Berdasarkan nilai koefisien determinasi Adjusted R. Square sebesar 0.052, menunjukkan bahwa besarnya pengaruh daya dukung terhadap kinerja BKK sebesar 5.2%, sedangkan sisanya sebesar 94.8% dipengaruhi variabel lain.

3. Rofiqoh Ma'un (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Rofiqoh Ma'un 2015 dengan judul yaitu "Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Wen Hotel Cabin Yogyakarta". Terdapat dua variabel pada penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebasnya yaitu Kualitas Informasi dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi $Y = 5,805 + 0,330 X$.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna atau pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas informasi di dalam masyarakat luas juga akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini didapatkan prosentase kepuasan pelanggan yang hanya berkisar 0,414 atau 41,4% bagi satu variabel yaitu kualitas informasi dan 58,6% bagi variabel lain diluar penelitian ini.

4. Masyrifatul Amal (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Masyrifatul Amal 2017 dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Dealer Resmi Honda Kompo Motor Purbalingga”. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebasnya yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasi *Rank Spearman* dan analisis regresi ordinal.

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian sepeda motor di dealer resmi Honda Kompo Motor Purbalingga. Hal ini berdasarkan korelasi *Rank Spearman* menunjukkan 0,691 yang berarti mempunyai korelasi kuat dengan arah positif. Kemudian dilanjutkan dengan pengujian analisis regresi ordinal yang membandingkan kategori rendah dan sedang ke *baseline* yang tinggi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $sign \leq 0,05$. Menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin rendah kualitas pelanggan.

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu.

No	Nama	Judul Penelitian Terdahulu	Perbedaan dan Persamaan	
			Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1.	Muh Yusuf Bandu (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	1. Variabel bebas: Kualitas Pelayanan 2. Variabel terikat: Kepuasan Pelanggan 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat 5. Teknik Analisis Data: Regresi Linear Berganda.	1. Variabel bebas: Pelayanan 2. Variabel terikat: Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: SMK Negeri 1 Singosari 5. Teknik Analisis Data: Regresi Linear Sederhana.
2.	Jarok Kulut (2014)	Kinerja Bursa Kerja Khusus (BKK) dalam Penempatan Kerja Calon Lulusan Jurusan Teknik Bangunan SMK Negeri 3 Yogyakarta	1. Variabel bebas: Daya Dukung 2. Variabel terikat: Kinerja 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: SMK Negeri 3 Yogyakarta 5. Teknik Analisis Data: <i>Convinience Sampling</i> dan Regresi Sederhana.	1. Variabel bebas: Pelayanan 2. Variabel terikat: Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: SMK Negeri 1 Singosari 5. Teknik Analisis Data: Regresi Linear Sederhana

No.	Nama	Judul Penelitian Terdahulu	Perbedaan dan Persamaan	
			Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
3.	Rofiqoh Ma'un (2015)	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	1. Variabel bebas: Kualitas Informasi 2. Variabel terikat: Kepuasan Pengguna 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: Wen Hotel Cabin Yogyakarta 5. Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Sederhana.	1. Variabel bebas: Pelayanan 2. Variabel terikat: Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: SMK Negeri 1 Singosari 5. Teknik Analisis Data: Regresi Linear Sederhana
4.	Masyrifatul Amal (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	1. Variabel bebas: Kualitas Pelayanan 2. Variabel terikat: Kepuasan Pelanggan 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: Dealer Resmi Honda Kompo Motor Purbalingga 5. Teknik Analisis Data: korelasi <i>Rank Spearman</i> dan Analisis Regresi 5. Ordinal.	1. Variabel bebas: Pelayanan 2. Variabel terikat: Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: SMK Negeri 1 Singosari 5. Teknik Analisis Data: Regresi Linear Sederhana

Sumber: Olahan Penulis 2018

B. Kajian Teoritis

1. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui instansi-instansinya untuk melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Secara Etimologis, Kamus Besar Bahasa

Indonesia (Dahlan, dkk 1995:646 dalam Atmadjati dan Arista 2018:13) Pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Norman dalam Atmadjati, Arista 2018:13) Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Selain itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Halaman 3 menyatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Norman (1991) Pelayanan memiliki dua karakteristik, yang pertama yaitu pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi (Atmadjati, Arista 2018:13). Sedangkan yang kedua yaitu pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan social. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Atmadjati, Arista 2018:13) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan. Sedangkan Pelayanan Publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Atmadjati, Arista 2018:13) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu menurut Rangkuti dalam Bukunya yang berjudul *Service Satisfaction & Call*

Centre Berdasarkan ISO 9001 Tahun 2013 Halaman 6 menyatakan beberapa point tentang pelayanan antara lain:

1. Layanan adalah suatu perbuatan.
2. Layanan adalah sebuah produk yang memberikan solusi kepada pelanggan
3. Layanan adalah suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami pelanggan.
4. Layanan adalah kunci kesuksesan sebuah bisnis.
5. Layanan adalah proses untuk mengubah produk yang biasa- biasa saja menjadi produk yang sangat luar biasa.
6. Layanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan.
7. Layanan adalah strategi untuk keluar dari kerumunan
8. Layanan merupakan kegiatan yang dapat dijual kepada orang lain.

2. Pelayanan Prima

Untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, maka pemerintah akan berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Istilah ini disebut pelayanan prima, Pelayanan prima dapat terwujud apabila pelayanan dilakukan dengan baik sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan prima sendiri merupakan terjemahan istilah “*Excellent Service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang baik atau sangat baik, disebut terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan (Atmajanti, Arista 2018:14-15). Pelayanan prima sangat diperlukan dalam pelayanan publik sebagai

bukti tanggung jawab pemerintah kepada masyarakatnya. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang yang dianggap pelayanan standard dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

3. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan salah satu media yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau masih belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahu 2003 Hal. 7). Menurut Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor, 100/757/OTDA, tanggal 8 Juli 2002 (dalam Ratmindo, 2017:10). Standar Pelayanan Minimal adalah tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berakaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat. Kinerja Pelayanan dapat diukur dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithhaml,

Parasuraman & Berry. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990 (dalam Ratmindo, 2017:1) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. Kenampakan Fisik (*Tangible*)
2. Realiabilitas (*Reliability*)
3. Responsivitas (*Responsiveness*)
4. Kompetensi (*Competence*)
5. Kesopanan (*Courtesy*)
6. Kredibilitas (*Credibility*)
7. Keamanan (*Security*)
8. Akses (*Access*)
9. Komunikasi (*Communication*)
10. Pengertian (*Understanding the customers*).

Selain itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 ada beberapa standar pelayanan diantaranya:

1. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincianya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sudah dapat memenuhi indikator diatas.

4. Asas-Asas Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan membutuhkan dasar atau pedoman pelayanan yang perlu diperhatikan ditanamkan kepada masing-masing pemberi pelayanan dalam mengelola pelayanannya. Dasar dalam penyelenggaraan pelayanan ialah asas-asas pelayanan, beberapa asas-asas pelayanan antara lain (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

1. **Transparansi** yaitu berifat terbuka , mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

5. Prinsip- Prinsip Pelayanan

Kegiatan Pelayanan juga memiliki beberapa prinsip yaitu (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal:

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

2. Bursa Kerja Khusus

1. Pengertian Bursa Kerja Khusus

Bursa Kerja Khusus (BKK) adalah sebuah lembaga yang dibentuk di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Swasta, sebagai unit pelaksana yang memberikan pelayanan dan informasi lowongan kerja, pelaksana pemasaran, penyaluran dan penempatan tenaga kerja, merupakan mitra Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (sumber :<http://bkk.ditpsmk.net/about>)

2. Tujuan Bursa Kerja Khusus

1. Sebagai wadah dalam mempertemukan tamatan dengan pencari kerja.
2. Memberikan layanan kepada tamatan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing seksi yang ada dalam BKK.
3. Sebagai wadah dalam pelatihan tamatan yang sesuai dengan permintaan pencari kerja

4. Sebagai wadah untuk menanamkan jiwa wirausaha bagi tamatan melalui pelatihan.

3. Ruang Lingkup Kegiatan

1. Penyusunan database siswa lulusan SMK pencari kerja dan perusahaan pencari tenaga kerja dan penelusuran tamatan siswa SMK.
2. Menjaring informasi tentang pasar kerja melalui iklan di media massa, internet, kunjungan ke dunia usaha (industri) maupun kerjasama dengan lembaga penyalur tenaga kerja dan Depnakertrans.
3. Membuat pamflet informasi dan pemasaran lulusan SMK yang dikirim ke dunia usaha/industri yang terkait Depnakertrans.
4. Penyaluran calon tenaga kerja lulusan SMK ke dunia usaha dan industri.
5. Melakukan proses tindak lanjut hasil pengiriman dan penempatan tenaga kerja melalui kegiatan penjajakan dan verifikasi.
6. Mengadakan program pelatihan ketrampilan tambahan/khusus bagi siswa dan lulusan SMK disesuaikan dengan bidang keahlian yang diperlukan.
7. Mengadakan program bimbingan menghadapi tahapan proses penerimaan siswa dalam suatu pekerjaan (wawancara, psikotest).
8. Memberikan informasi kepada para ALUMNI ataupun para lulusan SMK lain yang membutuhkan informasi tentang lowongan kerja.

4. Penyaluran dan Penempatan Tamatan

Adapun pelaksanaan penyaluran dan penempatan tamatan yang dapat dilakukan BKK SMK adalah sebagai berikut:

1. Menindaklanjuti kerjasama dengan industri pasangan yang telah menjadi mitra kerja dengan BKK sekolah.
2. Melakukan penelusuran alumni dan dimasukkan ke dalam database sekolah.
3. Merangkul pengurus Majelis Sekolah yang peduli dengan penempatan tenaga kerja dari alumni.
4. Membuat website khusus BKK yang selalu up to date yang dapat di link dengan situs-situs Job Carrier
5. Menanamkan jiwa entrepreneurship kepada siswa melalui pelatihan ketrampilan untuk menjadi seorang wirausaha (entrepreneur).

5. Kegiatan Bursa Kerja Khusus

Adapun kegiatan atau tugas yang dilakukan oleh Bursa Kerja Khusus adalah sebagai berikut:

1. Merencanakan program kerja hubungan industri setiap program studi. Seperti mengadakan pertemuan dengan KAJUR tentang penempatan siswa-siswi prakerin, mengadakan koordinasi dengan panitia PSG tentang penempatan siswa-siswi prakerin, dan mengadakan koordinasi dengan panitia PSG tentang guru monitoring.
2. Melakukan proses negosiasi dengan DU/DI dan pemerintah sebagai mitra dalam penempatan siswa-siswi prakerin.

3. Menjalin kerjasama (MOU) dengan DU/DI dalam Sinkronisasi Kurikulum, pelatihan dan penempatan tamatan, serta pemetaan DU/DI.
4. Menjalin kerjasama dengan Depnakertrans tentang pelatihan (Magang) dan penempatan tamatan. Dan Membentuk Majelis Sekolah.
5. Membuat database penelusuran tamatan baik yang sudah bekerja maupun belum bekerja. Serta membentuk Ikatan alumni.
6. Membuat mading informasi lowongan kerja.
7. Membuat website khusus BKK dan membuat laporan kegiatan serta melakukan monitoring dan evaluasi.

3. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

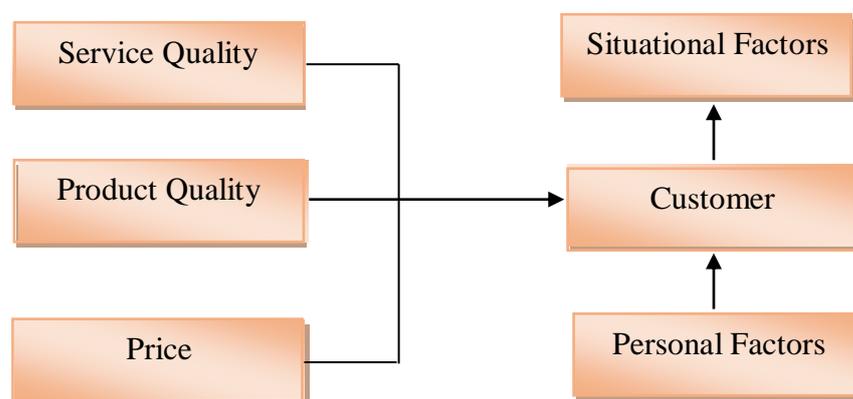
Secara alamiah setiap orang pasti akan menilai jasa atau layanan apapun yang pernah diterimanya. Penilaian itu dapat berupa rasa puas dan juga rasa tidak puas tergantung pada kualitas pelayanan yang didapatkan. Setiap penyelenggara pelayanan akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan berjalan bebarengan dengan ketidakpuasan, artinya respons pelanggan terhadap evaluasi dan keidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya (Rangkuti 2013:7). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan

harapannya (Atmadjati, Arista 2018:4), Sedangkan menurut Kotler (dalam Atmadjati, Arista 2018:4), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan apabila yang didapatkan pelanggan di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Zeithaml dan Bitner dalam Rangkuti 2013:7). Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira (Kotler dan Armstrong dalam Rangkuti 2013:7). Selain itu menurut Schiffman (dalam Rangkuti 2013:7) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain *Service Quality, Product Quality, Price, Situational Factor, Personal Factor* (Rangkuti 2013:9)



Gambar 2.1 Konsep tentang Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Sumber: Rangkuti (2013:8)

Service quality merupakan kualitas jasa pelayanan yang di berikan kepada pelanggan. Tidak ada gunanya memiliki produk yang terbaik tetapi tidak melayani pelangganya dengan baik. Sebaliknya memiliki pelayanan yang luar biasa juga tidak akan ada gunanya jika tidak diimbangi dengan kualitas produk yang baik. Selain itu strategi peningkatan kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal yang ada dalam diri pelanggan itu sendiri seperti faktor situasional dan personal (Rangkuti 2013:9). Faktor situasional adalah situasi lingkungan sekitar yang sedang terjadi sehingga mempengaruhi seseorang. Sedangkan faktor personal adalah karakter diri dari masing-masing pelanggan yang mempengaruhi diri pelanggan tersebut.

4. Pengertian Informasi Lowongan Kerja

1. Informasi

Di era saat ini kehidupan tidak akan lepas dari yang namanya informasi, setiap informasi dapat berubah sesuai dengan kondisi dengan

begitu setiap orang harus berupaya untuk mencari informasi-informasi terbaru yang dibutuhkan. Informasi adalah data yang diolah menjadi lebih berguna dan berarti bagi penerimanya, serta untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan mengenai suatu keadaan (Elisabet, 2017:1). Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan (Elisabet 2017:12). Selain itu menurut Davis (dalam Elisabet 2017: 14) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Menurut Shannon, Weaver, Kroenke (1999) dalam Elisabet (2017:14) informasi adalah "jumlah ketidakpastian yang, dikurangi ketika sebuah pesan diterima" artinya dengan adanya informasi, tingkat kepastian menjadi meningkat. Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan sekumpulan data yang telah diolah sehingga siap digunakan oleh penerima informasi untuk menentukan keputusan. Berikut alur proses perubahan data menjadi informasi.



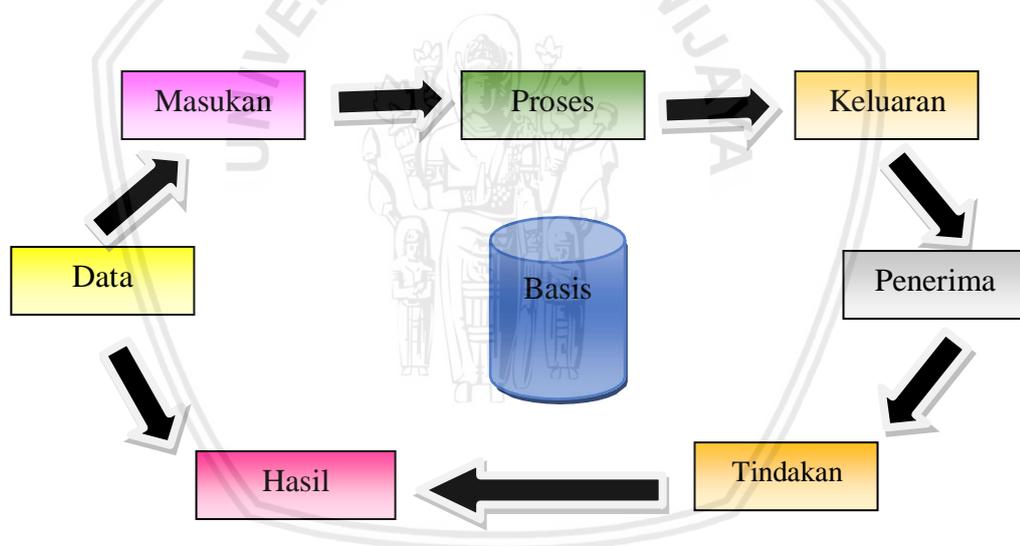
Gambar 2.2 Alur Perubahan Data Menjadi Informasi

Sumber: Elisabet, 2017:14

2. Siklus Informasi

Siklus Informasi adalah siklus yang menggambarkan proses perubahan dan pengolahan data menjadi sebuah informasi. Didalam siklus ini menjelaskan data yang masuk diolah sesuai dengan tujuan kemudian dikeluarkan menjadi informasi yang dapat digunakan oleh penerima informasi untuk mengambil keputusan, dan pengambilan keputusan tersebut dapat menjadi data kembali.

Berikut siklus informasi menurut Burch dan Grudnitski dalam Elisabet (2017:15).



Gambar 2.3 Siklus Informasi

Sumber: Elisabet, 201:15

3. Ciri-ciri Informasi yang Berkualitas

Informasi merupakan data yang diolah dan digunakan oleh penerima informasi untuk mengambil keputusan yang bisa saja berdampak untuk masa mendatang, maka dari itu informasi yang digunakan oleh penerima informasi harus informasi yang berkualitas. Berikut ciri-ciri

informasi berkualitas menurut Raymond Mc. Leod (dalam Elisabeth 2017:15-16) adalah:

1. Akurat berarti informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya dan informasi tersebut harus bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. Tepat waktu berarti informasi itu harus tersedia/ ada pada saat informasi tersebut diperlukan dan tidak terhambat.
3. Relevan, informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan.
4. Lengkap berarti informasi harus diberikan secara lengkap karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan memengaruhi dalam mengambil keputusan
5. Correctness, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran.
6. Security berarti informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat ditaksir keuntungannya dan dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasannya.

Selain itu kualitas informasi juga dapat diukur berdasarkan relevansi, ketepatan waktu, dan keakurasian. Relevansi berarti bahwa informasi benar-benar memberikan manfaat bagi pemakai, sedangkan ketepatan waktu ialah usia data yang sesuai dengan upaya pengambilan keputusan, artinya informasi tersebut tidak usang atau kadaluarsa ketika

sampai kepada penerima sehingga masih ada waktu untuk menggunakan informasi tersebut sebagai bahan pengambilan keputusan, kemudian yang terakhir keakurasian menyatakan derajat kebenaran terhadap informasi dan menentukan kehandalan atau reabilitas informasi. (Elisabet 2017:18).

4. Fungsi dan Kegunaan Informasi

Fungsi utamanya, yaitu menambah pengetahuan atau mengurangi ketidak pastian pemakai informasi, karena informasi berguna memberikan gambaran tentang suatu permasalahan sehingga pengambil keputusan dapat menentukan keputusan lebih cepat, informasi juga memberikan standard, aturan maupun indikator bagi pengambil keputusan (Hutahaean, Jeperson 2014:9).

Kegunaan Informasi tergantung pada (Hutahaean, Jeperson 2014: 9-10):

1. Tujuan si penerima: Bila tujuannya untuk memberi bantuan, maka informasi itu harus membantu si penerima dalam apa yang ia usahakan untuk memperolehnya.
2. Ketelitian penyampaian dan pengolahan data: Dalam menyampaikan dan mengolah data, inti dan pentingnya informasi harus dipertahankan.
3. Waktu Apakah informasi itu masih up to date?
4. Ruang atau tempat Apakah informasi itu tersedia dalam ruangan atau tempat yang tepat?
5. Bentuk: Dapatkah informasi itu digunakan secara efektif. Apakah

informasi itu menunjukkan hubungan-hubungan yang diperlukan, bidang-bidang yang memerlukan perhatian manajemen? Dan apakah informasi itu menekankan situasi- situasi yang ada hubungannya.

6. Semantik Apakah hubungan antara kata-kata dan arti yang diinginkan cukup jelas? Apakah ada kemungkinan salah tafsir?

5. Pengertian Lowongan Kerja

Lowongan kerja ialah kesempatan kerja yang diberikan oleh perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja untuk para pencari kerja. Pencari kerja ialah orang-orang yang belum bekerja dan sedang mencari pekerjaan. Sedangkan tenaga kerja menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 Ayat 2 adalah “setiap orang yang mampu melakukan dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat”. Menurut Payaman (dalam Agusmidah 2010:5) tenaga kerja (*manpower*) adalah penduduk yang sudah atau sedang bekerja, ang sedang mencari pekerjaan, dan yang melaksanakan kegiatan lain seperti bersekolah dan mengurus rumahtangga. Tenaga kerja terdiri dari angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Angkatan atau labour force terdiri dari Golongan yang bekerja dan golongan yang menganggur atau yang sedang mencari pekerjaan . Kelompok bukan angkatan kerja terdiri dari golongan yang bersekolah dan golongan yang mengurus rumah tangga.

C. Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Alumni

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang didasarkan pada kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Atmadjati, Arista 2018:13). Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Atmadjati, Arista 2018:19). Sedangkan Kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk atau jasa (Rangkuti, 2013:7). Jadi penerapan pelayanan yang baik akan memberikan rasa puas kepada pelanggan serta dapat memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dengan hal itu pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan alumni.

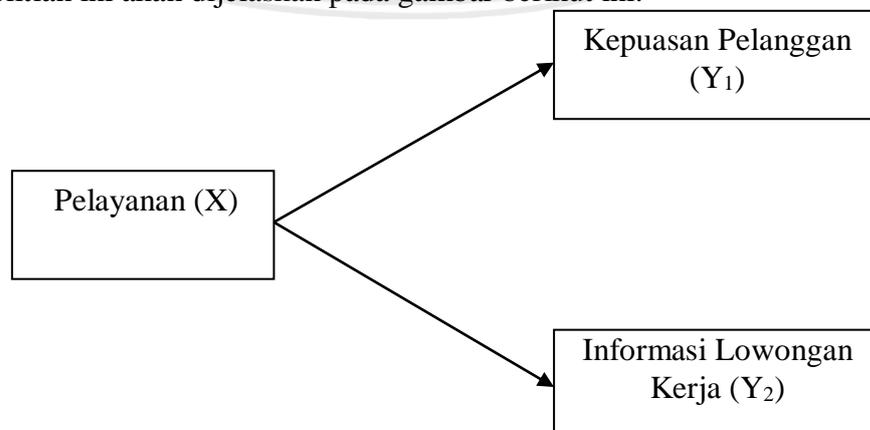
2. Pengaruh Pelayanan terhadap Informasi Lowongan Kerja

Tujuan Utama Bursa Kerja Khusus Sekolah Menengah Kejuruan adalah sebagai wadah dalam mempertemukan tamatan dengan pencari kerja dan memberikan layanan kepada tamatan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing seksi yang ada di BKK selain itu ruang lingkup kegiatan BKK sendiri salah satunya adalah memberikan informasi kepada alumni ataupun kepada para lulusan SMK lain yang membutuhkan informasi lowongan kerja (Sumber: Website Subdit Lasjurin). Sedangkan kualitas pelayanan adalah

manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya (Sudarso, Andriasan, 2016:96). Kualitas pelayanan salah satunya dapat diukur berdasarkan dimensi *responsiveness*, dimensi *responsiveness* diukur dengan indikator tingkat pelayanan dalam penyampaian informasi yang cepat dan pelayanan dalam penyampaian informasi yang tepat (Sudarso, Andriasan, 2016:97). Berdasarkan uraian tersebut, maka pelayanan BKK berpengaruh terhadap penyampaian informasi lowongan kerja yang cepat dan penyampaian informasi yang tepat.

D. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian berdasarkan rumusan masalah dan ringkasan dari konsep dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Dalam kerangka pikir penelitian ini menggunakan tiga variabel, yang terdiri pelayanan (X) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y_1) dan informasi lowongan kerja (Y_2) pada Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari, untuk lebih jelasnya kerangka pikir pada penelitian ini akan dijelaskan pada gambar berikut ini:

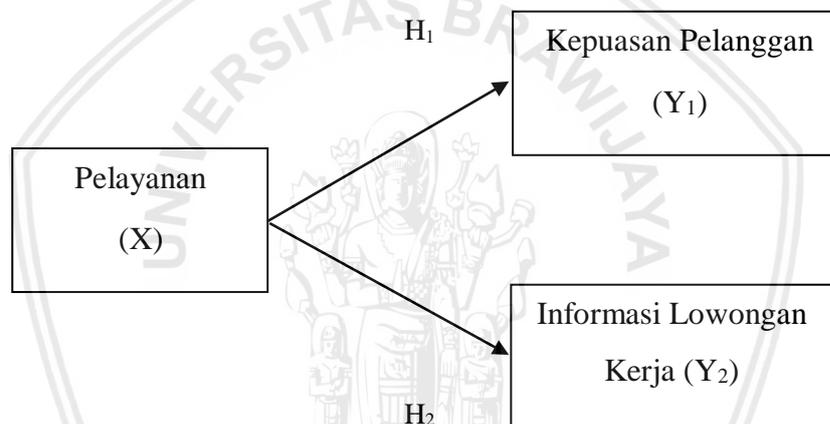


Gambar 2.4 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Olahan Penulis 2018

E. Hipotesis

Hipotesis ini terdapat tiga variabel terdiri dari satu variabel bebas yaitu pelayanan (X) serta variabel terikat kepuasan pelanggan (Y_1) dan informasi lowongan kerja (Y_2). Pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak antara pelayan Bursa Kerja Khusus terhadap Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja di SMK Negeri 1 Singosari, untuk lebih jelasnya berikut gambaran dari hipotesis penelitian ini:



Gambar 2.5 Model Hipotesis

Sumber : Olahan Penulis 2018

Hipotesis:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan Bursa Kerja Khusus (X) terhadap Kepuasan Alumni (Y_1) pada SMK Negeri 1 Singosari
 H_a : Terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan Bursa Kerja Khusus (X) terhadap Kepuasan Alumni (Y_1) pada SMK Negeri 1 Singosari
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan Bursa Kerja Khusus

(X) terhadap Informasi Lowongan Kerja (Y_2) pada SMK Negeri 1 Singosari.

H_a : Terdapat Pengaruh signifikan antara Pelayanan Bursa Kerja Khusus (X) terhadap pada SMK Negeri 1 Singosari.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara atau teknik yang digunakan untuk melakukan penelitian berupa pengumpulan data, pengolahan data, dan penyajian data untuk dianalisis dan kemudian dapat dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah. Metode penelitian menurut Suharsimi Arikunto (dalam Hamdi, Asep 2014:3) adalah "cara berfikir, berbuat yang dipersiapkan dengan baik-baik untuk mengadakan penelitian, dan untuk mencapai suatu tujuan penelitian". Agar memperoleh penelitian yang akurat maka diperlukan metode penelitian yang benar-benar sesuai dengan masalah yang akan dievaluasi, dalam penelitian ini peneliti akan menganalisa data dalam bentuk angka dan menyajikannya dalam bentuk angka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol (Hamdi, Asep 2014:5). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksplanatory (*explanatory research*). Format eksplanasi dimaksud untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel yang lain. Karena itu penelitian eksplanasi menggunakan sampel dan hipotesis. Untuk

menguji hipotesis digunakan statistik inferensial (Bungin, Burhan 201:46). Penelitian ini menggunakan penelitian eksplanatory dan pendekatan kuantitatif karena menjelaskan pengaruh pelayanan bursa kerja khusus (BKK) terhadap kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja.

B. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah SMK Negeri 1 Singosari di Kabupaten Malang, Lokasi tersebut dipilih dengan pertimbangan karena SMK Negeri 1 Singosari merupakan sekolah menengah kejuruan tertua di Kabupaten Malang berdiri pada tahun 1951, selain itu SMK Negeri 1 Singosari juga merupakan sekolah yang menempati peringkat nomor 1 sebagai penyalur kerja terbanyak, Informasi lowongan kerja terbanyak, serta mitra industri terbanyak berdasarkan survey Direktorat Pembinaan SMK, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, selain itu SMK Negeri 1 Singosari juga dipilih sebagai center test beberapa industri besar seperti PT. Bukit Makmur Mandiri Utama (BUMA), PT. Denso Indonesia, PT. Trakindo Utama, PT. Sapta Indra Sejati serta masih banyak yang lainnya dan memiliki model kerjasama dengan industri antara lain Proses Penerimaan Peserta Didik Baru, Pelatihan Kompetensi Guru, Pelatihan Kompetensi Siswa, On The Job Training Guru, On The Job Training Siswa, Nara Sumber/ Kuliah Tamu dari Industri untuk Kompetensi Keahlian maupun Motivasi dan Karakter kepada Guru maupun Siswa, Bantuan Sarana dan Sarana Pembelajaran, Perekrutan Karyawan, Beasiswa, Sinkronisasi Kurikulum, Standard Bengkel dan Pengelolaan Budaya Industri.

C. Konsep, Variabel, dan Definisi Operasional

1. Konsep

Suatu penelitian memerlukan pemahaman terhadap konsep apa yang akan diteliti, karena melalui konsep akan dapat dirumuskan teori apa saja yang diperlukan. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan generalisasi terhadap suatu yang khas (Nazir, 2003:123).

Berdasarkan perumusan masalah dan kajian teori yang ada maka dalam penelitian ini terdiri dari tiga konsep yaitu:

a. Pelayanan

Menurut Norman dalam Atmadjati, Arista (2018:13) pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

b. Kepuasan Alumni

Kepuasan pelanggan berjalan bebarengan dengan ketidakpuasan, artinya respon pelanggan terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya (Rangkuti 2013:7). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Atmadjati, Arista 2018:4),

c. Informasi Lowongan Kerja

Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi

penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan (Elisabet 2017:12). Selain itu menurut Kroenke (dalam Elisabet 2017: 14) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Jadi Informasi lowongan kerja merupakan hasil pengolahan data industri yang berisi data kebutuhan pegawai yang kemudian diolah menjadi informasi yang berisi lowongan kerja.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:38). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti yaitu:

a. Variabel Independen (X)

Menurut Sukandarrumidi dalam Fitrah, Muhammad dan Luthfiyah (2017:124) Variabel bebas (independent variable) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pelayanan Bursa Kerja Khusus (X_1)

b. Variabel Dependen (Y)

Menurut Rakhmat dalam Fitrah, Muhammad dan Luthfiyah (2017:123) menegaskan bahwa variabel terikat adalah variabel yang diduga sebagai akibat atau yang dipengaruhi oleh variabel yang mendahuluinya.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Alumni (Y_1) dan Informasi Lowongan Kerja (Y_2)

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variable yaitu kegiatan atau proses yang dilakukan peneliti untuk mengurangi tingkat abstraksi konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur (Zulganef, 2008:84). Untuk lebih memperjelas maksud dari variabel yang diteliti, maka peneliti memberikan lebih penjelasan melalui definisi operasional. Definisi operasional setiap variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan (X)

Secara Etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia Dahlan, dkk 1995:646 dalam Atmadjati, Arista (2018:13) Pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain. Jadi Pelayanan BKK SMK Negeri 1 Singosari merupakan usaha melayani kebutuhan alumni. Indikator yang digunakan dalam pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry, 1990 (dalam Ratmindo, 2017:1) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- Kenampakan Fisik (*Tangible*) yaitu terdiri dari fasilitas fisik, peralatan dan personil yang ada di Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari.
- Realiabilitas (*Reliability*) yaitu kemampuan unit pelayanan Bursa Kerja Khusus untuk memberikan pelayanan secara tepat.
- Responsivitas (*Responsiveness*) yaitu kecepatan petugas Bursa Kerja Khusus untuk merespon keluhan yang disampaikan alumni.
- Kompetensi (*Competence*) yaitu pengetahuan dan keterampilan yang

dimiliki oleh petugas pelayanan Bursa Kerja Khusus.

- Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan alumni dan mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- Kredibilitas (*Credibility*) yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk memberikan pelayanan kepada Alumni.
- Keamanan (*Security*) yaitu pelayanan yang diberikan Bursa Kerja Khusus aman dari penipuan dan pungutan biaya.
- Akses (*Access*) yaitu adanya kemudahan untuk berkomunikasi dan menanyakan informasi kepada Petugas Pelayanan Bursa Kerja Khusus
- Komunikasi (*Communication*) yaitu kemauan petugas Bursa Kerja Khusus untuk mendengarkan keinginan dan aspirasi alumni sekaligus kesediaan untuk selalu memberikan informasi kepada alumni
- Pengertian (*Understanding the customers*). yaitu mau melakukan berbagai usaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan alumni.

2. Kepuasan Alumni (Y₁)

Kepuasan alumni adalah pendapat atau rasa puas yang didapatkan alumni ketika alumni mendapatkan informasi lowongan kerja atau bahkan sudah diterima kerja melalui Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari. Berikut indikator kepuasan pelanggan menurut teori Kottler dalam jurnal Suwardi (2011):

1. *Re-purchase* artinya membeli kembali, dimana alumni tersebut akan kembali kepada BKK SMK Negeri 1 Singosari untuk mencari lowongan kerja atau memberikan informasi lowongan kerja.

2. Menciptakan *Word-of-Mouth* yaitu dalam hal ini, alumni akan mengatakan hal-hal yang baik tentang Bursa Kerja Khusus kepada orang lain
3. Menciptakan Citra Merek adalah alumni akan memperhatikan dan menjaga nama baik BKK SMK Negeri 1 Singosari

4. Informasi Lowongan Kerja (Y₂)

Informasi lowongan kerja adalah informasi lowongan pekerjaan dari berbagai perusahaan yang dibuka di Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari. Beberapa Indikator informasi lowongan kerja yaitu :

1. Akurat berarti informasi lowongan kerja yang diberikan sesuai dengan informasi yang diberikan dari perusahaan.
2. Tepat waktu berarti informasi lowongan kerja yang diberikan tepat waktu artinya informasi lowongan kerja dari perusahaan langsung disampaikan kepada alumni tanpa ada hambatan.
3. Relevan, informasi lowongan kerja yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan alumni.
4. Lengkap berarti informasi lowongan kerja yang diberikan kepada alumni lengkap karena bila informasi yang diberikan sebagian-sebagian akan memengaruhi dalam mengambil keputusan.
5. *Security* berarti informasi lowongan kerja yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat ditaksir keuntungannya dan dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.

Tabel 3. 1 Konsep, Variabel dan Indikator

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan (X) Zeithhaml, Parasuraman & Berry, 1990 (dalam Ratmindo, 2017:1)	Kenampakan Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Fasilitas fisik seperti tempat tes yang disediakan sudah baik 2. Peralatan tes yang digunakan sudah baik 3. Petugas BKK selalu tampil rapi
		Realiabilitas (<i>Reliability</i>)	4. Petugas BKK mampu memberikan informasi yang dibutuhkan alumni dengan lengkap 5. Petugas BKK mampu memberikan pelayanan yang cekatan
	Pelayanan BKK	Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	6. Kecepatan petugas Bursa Kerja Khusus untuk merespon keluhan 7. Ketanggapan petugas BKK untuk merespon keluhan
		Kompetensi (<i>Competence</i>)	8. Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan Bursa Kerja Khusus tentang industri sangat baik 9. Keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan Bursa Kerja Khusus sudah mempunyai
		Kesopanan (<i>Courtesy</i>)	10. Sikap petugas BKK dalam melayani alumni sangat baik 11. Perilaku petugas BKK ramah, bersahabat dan Tanggap

Konsep	Variabel	Indikator	Item
		Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	12. Petugas BKK dapat dipercaya 13. Petugas BKK bertanggung jawab dan berpengalaman dalam menangani permasalahan alumni yang bersangkutan dengan BKK
		Keamanan (<i>Security</i>)	14. Pelayanan yang diberikan Bursa Kerja Khusus aman dari penipuan 15. Pelayanan yang diberikan Bursa Kerja Khusus aman dari pungutan biaya
		Akses (<i>Access</i>)	16. Adanya kemudahan antara alumni dan petugas BKK untuk berkomunikasi 17. Adanya media (WhatsApp, Email, Nomor HP petugas) yang memudahkan alumni untuk menanyakan informasi
		Komunikasi (<i>Communication</i>)	18. Kemauan petugas Bursa Kerja Khusus untuk mendengarkan keinginan dan aspirasi alumni 19. Kemauan petugas Bursa Kerja Khusus untuk mendengarkan saran Alumni
		Pengertian (<i>Understanding the customers</i>).	20. Petugas BKK berusaha memahami kebutuhan alumni 21. Petugas BKK berusaha memahami keinginan dan minat alumni
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan (Y1) Kottler	<i>Re-purchase</i>	1. Alumni memiliki keinginan kembali kepada BKK SMK Negeri 1

Konsep	Variabel	Indikator	Item
	dalam jurnal Suwardi (2011)		<p>Singosari untuk memberikan testimony dan semangat kepada adik kelas</p> <p>2. Alumni memiliki keinginan untuk kembali kepada BKK SMK Negeri 1 Singosari jika membutuhkan lowongan kerja</p>
	Kepuasan Alumni	Menciptakan <i>Word-of-Mouth</i>	3. Alumni akan mengatakan hal-hal yang baik tentang BKK kepada orang lain dan akan menyarankan kepada teman, saudara atau orang lain untuk mencari pekerjaan atau membuka lowongan kerja di BKK SMK Negeri 1 Singosari
		Citra Organisasi	4. Alumni akan menjaga nama baik BKK
Informasi	<p>Informasi (Y) Raymond Mc. Leod (dalam Elisabeth 2017:15-16)</p> <p>Informasi Lowongan Kerja</p>	Akurat	<p>1. Informasi lowongan kerja yang diberikan sesuai dengan informasi yang diberikan dari perusahaan</p> <p>2. Informasi lowongan kerja yang diberikan jelas dan dapat dipercaya</p>
		Tepat waktu	<p>3. Informasi lowongan kerja yang diberikan tepat waktu sesuai dengan informasi yang diberikan dari perusahaan</p> <p>4. Informasi perihal lowongan kerja (seperti jadwal tes) selalu diberikan tepat waktu</p>

Konsep	Variabel	Indikator	Item
		Relevan	<p>5. Informasi lowongan kerja yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan alumni</p> <p>6. Informasi lowongan kerja yang diberikan berkesinambungan dengan informasi selanjutnya seperti jadwal tes, pengumuman yang diterima dan pemberangkatan</p>
		Lengkap	<p>7. Informasi lowongan kerja yang diberikan kepada alumni lengkap</p> <p>8. Informasi lowongan kerja yang diberikan mudah dipahami alumni</p>
		Security	<p>9. Informasi lowongan kerja yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya</p> <p>10. Informasi lowongan kerja yang diberikan aman dan dapat dipertanggung jawabkan</p>

Sumber: (Olahan Penulis,2018)

D. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Berdasarkan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif (Sugiyono, 2015:92). Untuk mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini digunakan skala likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2015:93) Responden diminta untuk memberikan tanggapan atau jawaban terhadap setiap pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang masing- masing akan diberi skor tercantum pada Tabel 3.2

Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden

Pengukuran	Keterangan	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
C	Cukup	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber: (Olahan Penulis,2018)

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari obyek yang diteliti oleh peneliti sesuai karakteristik yang ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji (Herinaldi, 2005:2). Sedangkan menurut Sugiyono (2005:56) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Pengertian lainya menurut Sandu Siyoto dalam bukunya Dasar Metodologi Penelitian (2015:63) populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya.

Populasi pada penelitian ini adalah Alumni SMK Negeri 1 Singosari tahun 2018 yang terdiri dari 10 jurusan diantaranya jurusan teknik konstruksi bangunan 60 alumni, teknik gambar bangunan 64 alumni, teknik geomatika 65 alumni, teknik otomasi industri 72 alumni, teknik instalasi tenaga listrik 74 alumni, teknik pemeliharaan mekanik industri 58 alumni, teknik pemesinan 62 alumni, teknik kendaraan ringan 124 alumni, teknik alat berat 55 alumni, dan teknik sepeda motor 64 alumni. Total jumlah alumni tahun 2018 berjumlah 6,98 alumni.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian, atau *subset* (himpunan bagian) dari suatu

populasi (Herinaldi, 2005:2)..Metode penarikan sampel atau disebut juga dengan prosedur *sampling* (*sampling procedures*) pada umumnya terdapat dua metode dasar penarikan sampel yaitu penarikan Sampel Probabilitas (Probability Sampling) dan penarikan Sampel Non- Probabilitas (Non-Probability Sampling).

Penarikan sampel probabilitas merupakan suatu prosedur objektif yang dalam hal ini probabilitas pemilihan diketahui terlebih dahulu untuk setiap unit atau elemen populasi. Dalam hal ini setiap elemen populasi memiliki peluang atau probabilitas yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sedangkan penarikan sampel non-probabilitas merupakan suatu prosedur subjektif yang dalam hal ini kerangka sampelnya tidak tersedia. Dalam hal ini sampel dipilih melalui pertimbangan-pertimbangan pribadi (Asep, Husna, 2017:99). Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel probabilitas dengan tipe penarikan sampel *Cluster Random Sampling*. Teknik kluster digunakan apabila obyek yang diteliti sangat luas, Agus (2013:114) menyatakan bahwa “dalam teknik ini pemilihan sampel tidak didasarkan pada individual, tetapi didasarkan pada kelompok, daerah atau kelompok subyek yang secara alamiah berkumpul bersama”. Kluster atau kelompok tersebut dapat berupa wilayah, lembaga, organisasi atau satuan-satuan lainnya”.Kluster dalam penelitian ini yaitu 10 jurusan yang ada di SMK Negeri 1 Singosari diantaranya jurusan teknik konstruksi bangunan 60 alumni, teknik gambar bangunan 64 alumni, teknik geomatika 65 alumni, teknik otomasi industri 72 alumni, teknik instalasi tenaga listrik 74 alumni,

teknik pemeliharaan mekanik industri 58 alumni, teknik pemesinan 62 alumni, teknik kendaraan ringan 124 alumni, teknik alat berat 55 alumni, dan teknik sepeda motor 64 alumni. Jadi total alumni berjumlah 698 alumni.

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270

Gambar 3.1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael

Sumber: Sugiyono (2010:128)

Dari total 698 alumni dibulatkan menjadi 700 dan jumlah sampel dari penelitian ini ditentukan dengan melihat tabel penentuan jumlah sampel Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5% jadi diperoleh jumlah sampel 233 alumni (dalam Sugiyono, 2010:128). Hal ini dikarenakan jumlah sampel yang luas dan tidak diketahui karakteristik masing-masing sampel. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 233 alumni SMK Negeri 1 Singosari tahun 2018.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Sumber Data

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Jenis Data Primer

Data diperoleh dari sumber primer, adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:137), Sumber data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada alumni SMK Negeri 1 Singosari. Pada penelitian ini kuisioner dirancang sesuai dengan variabel, indikator serta item yang telah ditetapkan oleh peneliti yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan alumni serta informasi lowongan kerja.

b. Jenis Data Sekunder

Jenis data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, seperti artikel, jurnal, dan dokumen. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah daftar data alumni, gambaran umum sekolah dan gambaran umum Bursa Kerja Khusus serta Struktur Organisasi pada BKK SMK Negeri 1 Singosari

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Kuesioner

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner menggunakan Google Form dan Form tersebut disebarakan melalui Grub Aplikasi WhatsApp Alumni SMK

Negeri 1 Singosari. Peneliti akan memberikan kuesioner yang berisikan sejumlah pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur untuk memperoleh informasi tertulis kepada Alumni SMK Negeri 1 Singosari. Hasil dari jawaban responden tersebut akan digunakan untuk mengukur pengaruh Pelayanan Bursa Kerja Khusus terhadap Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Pada penelitian ini data yang dikumpulkan yaitu yang berkaitan berupa dokumen seperti data mengenai alumni di SMK Negeri 1 Singosari

3. Instrumen Penelitian

Menurut Sinambela (2014:151) instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena atau variable yang diamati oleh peneliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Kuesioner yang dipergunakan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dengan pertanyaan terstruktur dan jawaban dari kuesioner mudah disajikan oleh peneliti. Kuesioner disusun secara sistematis dan akan digunakan untuk menjangkau data sehingga akan diperoleh data yang akurat. Penyebaran instrument penelitian ini dilakukan dengan mendatangi lokasi penelitian dan meminta ijin kepada sekolah untuk

menyebarkan Form melalui Grup WhatsApp Alumni. Kemudian mulai menyebarkan Google Form ke Grup WhatsApp Alumni SMK Negeri 1 Singosari.

b. Dokumentasi

Alat dokumentasi dilakukan dengan menggunakan alat-alat seperti pensil, bolpoin, dan buku yang digunakan untuk mencatat data secara langsung. Selain itu juga berupa dokumen yang berisi informasi mengenai struktur organisasi dan data pegawai di Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015:267). Menurut Arikunto (2006), validitas *Item* pertanyaan ditentukan dengan cara mengkorelasikan antara skor (nilai) yang diperoleh dari masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total membandingkan koefisien korelasi produk momen (rhitung) dengan nilai kritisnya, rhitung dicapai dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

n = banyaknya populasi/sampel

x = skor *item* pertanyaan

y = total skor

xy = skor *item* pertanyaan dikalikan skor total

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r_{tabel} untuk tingkat signifikansi 5% dari degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2005)

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2015:268), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Metode yang digunakan untuk mencari reliabilitas pertanyaan yang skor bukan 1 dan 0 misalnya, angket atau berbentuk uraian adalah rumus Alpha Cronbach (Arikunto, 2006)

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_{tot}^2} \right]$$

Keterangan:

R_{11} = reliabilitas tes secara keseluruhan n = jumlah variabel item

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah variabel *item*

σ^2 = varians total

Instrumen dikatakan reliabel bilamana koefisien alpha lebih tinggi dari 0,6 pada signifikansi (Maholtra, 2009:274).

Suatu instrumen sudah dinyatakan *reliable* apabila memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,6 (Maholtra, 2009:274). Pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel dalam penelitian ini menggunakan SPSS ver. 16.0

dengan diujikan kepada 233 orang responden yaitu Alumni SMK Negeri 1 Singosari

H. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan untuk model regresi linear yang baik. Oleh karena itu uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi, dan sebagai berikut penjelasannya:

1. Uji Normalitas

Menurut Sarjono dan Winda Julianita (2011:53) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas dilakukan dengan metode *Kolmogorov-smirnov* dengan kriteria jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi. Selain itu juga melihat melalui *probability plot*, dimana data yang didistribusi normal akan mengikuti dan mendekati garis diagonalnya.

2. Heterokedasitas

Pengujian heterokedasitas pada penelitian digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidak samaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2006:105). Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedasitas. Uji yang dapat digunakan untuk menguji heterokedasitas adalah uji *rank spearman*. Jika nilai signifikasinya atau sig. (2-tailed) diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variable

mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini biasanya dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian dengan menggunakan SPSS ver 16.00 *for Windows* dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Jika dua variable dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai sig. lebih besar dari 0,05.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan jawaban dari hipotesis suatu penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, manjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana.

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015:147). Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan variabel penelitian beserta unsur

pembentuknya. Variabel tersebut antara lain pelayanan yang merupakan variabel bebas serta kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja yang merupakan variabel terikat.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana yaitu regresi linier yang hanya melibatkan dua variabel yaitu x dan y (Hasan 2013:250).

a. Persamaan Regresi

Berikut ini model yang digunakan dalam persamaan regresi di penelitian (Supranto, 2000: 174):

$$Y' = a + b X$$

Keterangan:

a = Y pintasan, (nilai Y' bila $X = 0$)

b = kemiringan dari garis regresi (kenaikan atau penurunan Y' untuk setiap perubahan satu-satuan X) atau koefisien regresi yang mengukur besarnya pengaruh X terhadap Y kalau X naik satu unit)

X = nilai tertentu dari variabel bebas

Y' = nilai yang diukur/dihitung pada variabel tidak bebas

Berikut penjelasan dan persamaan dari analisis regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Pelayanan BKK (X_1) terhadap Kepuasan Alumni (Y_1)

$$Y_1 = a + \beta_1 X$$

b. Pelayanan BKK (X_1) terhadap Informasi Lowongan Kerja (Y_2)

$$Y_2 = a + \beta_2 X$$

Keterangan:

a = Bilangan Konstanta

β = Koefisien Regresi

b. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi berusaha menjelaskan bagaimana arah hubungan antara variabel bebas dan terikat dan seberapa erat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat itu (Santosa dan Hamdani, 2007:256). Maka dianggap baik atau kuat hubungan antara variabel bebas dan juga variabel terikat apabila koefisien korelasi (r) sama dengan satu atau mendekati satu. Sebaliknya jika mendekati nol, maka semakin lemah variabel bebas memiliki keeratan hubungan dengan variabel terikat. Berikut rumus koefisien korelasi yang dirumuskan oleh Karl Pearson dalam Santosa dan Hamdani (2007:258) :

$$r = \frac{N \times \sum XY - (\sum X \times \sum Y)}{\sqrt{N \times \sum X^2 - (\sum X)^2} \times \sqrt{N \times \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

Pengukuran koefisien korelasi dilakukan dengan pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Pearson Correlation*.

c. Koefisien Determinasi

Menurut Gujarat (dalam Muhammad Affan Ardianto, 2015) Koefisien determinasi berganda (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y_1) dan (Y_2). Maka dianggap baik apabila koefisien

determinasi sama dengan satu atau mendekati satu. Sebaliknya jika R^2 mendekati nol, maka semakin lemah variabel bebas menerangkan variabel terikat. Berikut rumus koefisien determinasi.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

d. Uji Hipotesis

Hasan (2002:52) mendefinisikan "pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan dalam menerima dan menolak hipotesis ini."

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara simultan (bersama-sama) koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat.

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad (\text{Sugiyono, 2005:190})$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen n = jumlah anggota sampel

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai dengan F_{hitung} dengan F_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0.05 atau signifikansi F lebih besar dan 0.05. Dari keterangan di atas maka dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis

alternatif (H_a) tersebut ditolak atau diterima. Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- a. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Atau dengan melihat signifikansi F, yaitu:

- b. Signifikansi $F > 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak yang artinya Pelayanan BKK (X_1) tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Alumni (Y_1) dan Informasi Lowongan Kerja (Y_2)
- c. Signifikansi $F \geq 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima yang artinya Pelayanan BKK (X_1) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Alumni (Y_1) dan Informasi Lowongan Kerja (Y_2)

2. Uji t

Uji t digunakan untuk masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak bermakna terhadap variabel terikat.

Statistik rumus t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2005:184})$$

Keterangan:

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

$t = t_{hitung}$ yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasilnya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan memperhatikan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Dari keterangan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau Hipotesis alternatif (H_a) tersebut ditolak atau diterima.

Kriteria untuk penolakan dan penerimaan suatu hipotesis adalah:

- a. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Atau dengan melihat signifikansi t yaitu:

- b. Signifikansi $t > 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan Hipotesis alternatif (H_a) akan ditolak yang artinya pengaruh pelayanan BKK (X_1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Alumni (Y_1) dan Informasi Lowongan Kerja (Y_2).
- c. Signifikansi $t \leq 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan Hipotesis alternatif (H_a) akan diterima yang artinya pengaruh pelayanan BKK (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Alumni (Y_1) dan Informasi Lowongan Kerja (Y_2). (Gujarati, 1995:44).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum SMK Negeri 1 Singosari

a. Sejarah SMK Negeri 1 Singosari

SMK Negeri 1 Singosari merupakan salah satu sekolah kejuruan negeri favorit yang ada di Kabupaten Malang. Sekolah kejuruan ini menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (diklat) berbagai program keahlian yang disesuaikan dengan kebutuhan lapangan kerja. Program keahlian tersebut dikelompokkan menjadi Kompetensi keahlian sesuai dengan kelompok bidang industri atau usaha atau profesi. Semua Program Keahlian menggunakan kurikulum KTSP (Kurikulum 2013) yang sudah disesuaikan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan oleh perusahaan atau dunia usaha dan industri.

SMK Negeri 1 Singosari berdiri pada tanggal 16 Oktober 1951 sesuai SK Menteri P & K Nomer 4490/B.II/1951 bertempat di kompleks SMA Tugu Jl. Alun-alun bundar Kota Malang dengan nama STM 1 Malang. Kemudian tahun 1953 mulai berdiri beberapa STM di Kota Malang yang pada akhirnya tahun 1960 beberapa STM tersebut digabung menjadi satu dengan STM 1 dan menempati tiga lokasi yaitu di Jl. Belitung, Jl. Tanimbar, dan Jl. Nusakambangan. Berdasarkan keputusan Menteri No 090/0/1979 pada tahun 1979 STM 1 Malang berubah nama

menjadi STM Malang karena merupakan satu-satunya STM Negeri di Malang. Pada th 1981 mulai menempati gedung baru di Jl. Raya Mondoroko No. 3 Singosari Malang.

Mengikuti perubahan sistem pendidikan yang berlaku di Pendidikan Dasar dan Menengah, maka dengan adanya surat keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tanggal 7 Maret 1997 No. 034.035 dan 036/0 /1997 tentang perubahan Nomor Klatur Sekolah Menengah Kejuruan Atas menjadi Sekolah Menengah Kejuruan dan Tata Kerja Sekolah Menengah Kejuruan dengan demikian STM Negeri Malang berubah nama menjadi SMK Negeri 1 Singosari.

Dalam perjalannya SMK Negeri Singosari menjadi Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional atau disingkat RSBI pada tahun 2006, Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional ini merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan sekolah yang berkualitas dan berstandar internasional dalam pelaksanaan proses pendidikan. Tidak cukup dengan kategori sebagai RSBI SMK Negeri 1 Singosari dalam perkembangannya mengalami perubahan menjadi Sekolah bertaraf internasional (SBI) merupakan sebuah jenjang sekolah nasional di Indonesia dengan standar mutu internasional. Proses belajar mengajar di sekolah ini menekankan pengembangan daya kreasi, inovasi, dan eksperimentasi untuk memacu ide-ide baru yang belum pernah ada.

Mengacu pada surat perjanjian kerjasama dengan PSMK Nomor: 2959/D3.4/KU/2014 SMK Negeri 1 Singosari pada tahun 2014 ditetapkan

sebagai SMK Rujukan, yang selanjutnya SMK Negeri 1 Singosari bertugas melakukan pembinaan secara berkesinambungan dalam pengelolaan institusi dan berbagi sumber daya yang dimilikinya pada SMK aliansi (SMK Al Islahiyah Singosari, SMK Muftadiin Hidayatullah Singosari, SMK Babussalam Pagelaran, Riyadul Quran Ngajum, Mambaul Ulum Paiton).

b. Visi, misi dan tujuan SMK Negeri 1 Singosari

1. Visi

“Menjadikan Sekolah Berstandar Industri, Berdedikasi Tinggi, Berdaya Saing Berbudaya Lingkungan, yang Bertaqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa”.

2. Misi

1. Meningkatkan mutu standar kompetensi lulusan yang siap kerja, berjiwa kewirausahaan dan dapat menghasilkan produk/ jasa kreatif inovatif.
2. Mengembangkan sistem pembelajaran dan informasi pendidikan berbasis IT.
3. Mengoptimalkan peserta didik dalam upaya penguatan literasi, pendidikan karakter dan berbudaya lingkungan.
4. Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan.
5. Mengoptimalkan peran Bursa Kerja Khusus (BKK) melalui kerja sama dalam rangka menyalurkan tamatan ke Industri skala

nasional.

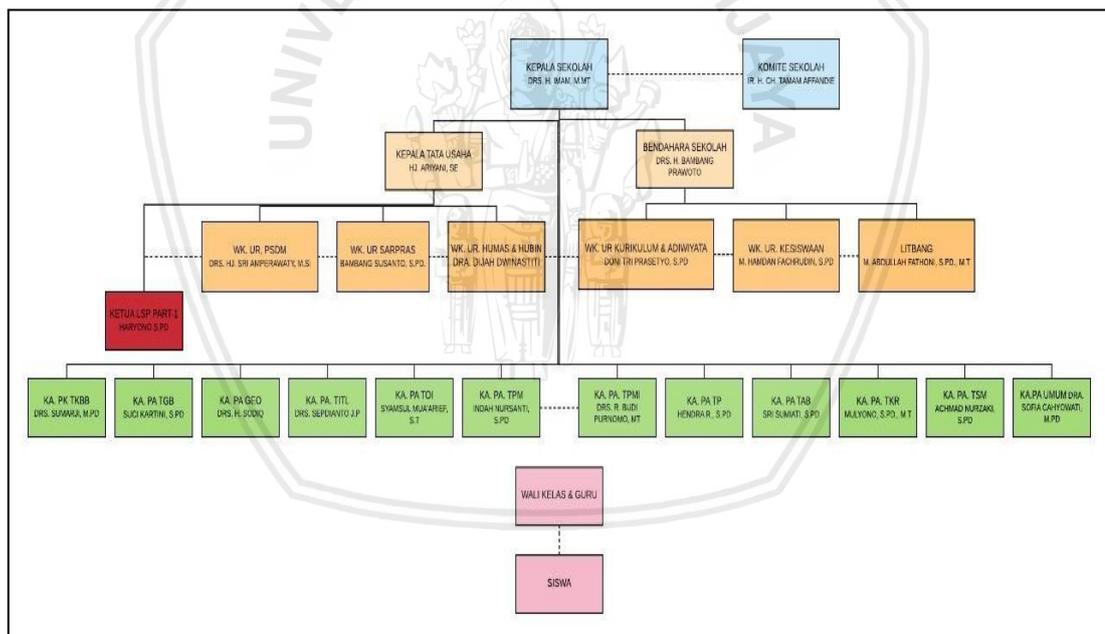
6. Mengoptimalkan pengelolaan sarana dan prasarana sekolah secara profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001-2008.

7. Optimalisasi fungsi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP-P1) sebagai pusat pendidikan (*training centre*).

3. Motto

Mendidik, Mengajar dan Menghantar.

c. Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Singosari



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Singosari

Sumber: Dokumen SMK Negeri 1 Singosari, 2019

d. Program Unggulan SMK Negeri 1 Singosari

Ada beberapa program unggulan yang dimiliki oleh SMK Negeri 1 Singosari untuk mencapai visi dan misinya, berikut beberapa program

unggulan di SMK Negeri 1 Singosari:

1. Kelas Industri

1. Kelas Industri Kompetensi Keahlian Teknik Alat Berat bekerjasama dengan PT. Trakindo Utama perusahaan pemegang merk Alat Berat Catterpillar.
2. Kelas Industri Kompetensi Keahlian Teknik Sepeda Motor bekerjasama dengan PT. AHM perusahaan pemegang merk sepeda motor.
3. Kelas Industri Kompetensi Keahlian Teknik Pengelasan bekerjasama dengan PT. INKA perusahaan BUMN pembuat keretaapi.
4. Kelas Industri Kompetensi Keahlian Teknik Pemesinan, Teknik Pemeliharaan Mekanik Industri, Teknik Otomasi Industri, dan Teknik Instalasi Tenaga Listrik kerjasama dengan PT. IP Momi Paiton perusahaan pembangkit listrik tenaga air.
5. Kelas Konsentrasi Alat Berat PT. BUMA, semua kompetensi keahlian selain Bangunan kerjasama dengan PT. Bukit Makmur Mandiri Utama.
6. Kelas Konsentrasi Geomatika PT. BUMA, kompetensi keahlian Geomatika dengan PT. Bukit Makmur Mandiri Utama.

2. Kerjasama Model Selain Kelas Industri

1. *Blended Curriculum* dengan PT. SIS (Sapta Indra Sejati) untuk semua jurusan selain bangunan.

2. Kelas Konsentrasi Mekanik AB dengan PT. BUMA (Bukit Makmur Mandiri Utama) untuk semua kompetensi keahlian selain bangunan.
 3. Kelas Konsentrasi Survei dengan PT. BUMA (Bukit Makmur Mandiri Utama) untuk kompetensi keahlian Geomatika.
 4. Komatsu dengan Teknik Pengelasan kerjasama pelatihan guru, siswa dan bantuan alat sarana prasarana.
 5. Krama Yudha Bersama Mitsubishi dengan Teknik Kendaraan Ringan kerjasama pelatihan guru, siswa, OJT bantuan Saprass, dll.
- 3. Bursa Kerja Khusus (BKK)**
1. Kerjasama rekrutmen dan Prakerin lebih dari 400 Industri Nasional dan Multi Nasional.
 2. Kualitas dan karakter alumni yang diminati Industri.
 3. Diminati dan dipercaya masyarakat dari segi kualitas pendidikan, baik sarana prasarana, PSDM dan mutu lulusan dll (terbukti dari minat masyarakat untuk memilih SMKN 1 Singosari bagi putranya).
 4. Menjadi *Center Test Recruitment* beberapa Industri.
 5. Bimbingan Karir (Bimbingan Psikotes, Wawancara, dan Tips Sukses di tempat kerja).
 6. BKK On – Line
 7. Tempat Rekrutmen yang representatif dan nyaman untuk tes tulis maupun tes wawancara.

8. Pelayanan optimal untuk kepuasan pelanggan baik alumni, industri, institusi, orangtua.

4. Ikatan Besar Alumni Peduli

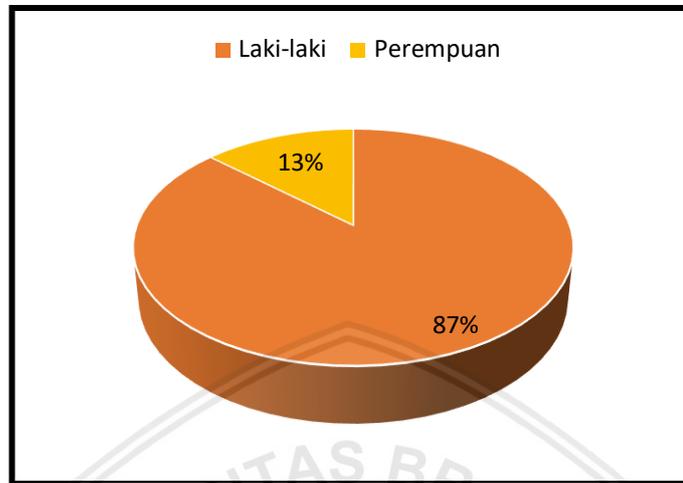
Adanya hubungan yang baik antara sekolah dengan Ikatan Besar Alumni STM/ SMK Negeri 1 Singosari, serta kepedulian alumni maka ada beberapa hal yang telah dilakukan oleh IKBA yaitu:

1. Pemberian Bantuan Beasiswa Biaya Sekolah bagi siswa yang kurang mampu oleh alumni.
2. Pembangunan Asrama untuk siswa kurang mampu dan siswa yatim di area Sekolah oleh Ikatan Alumni.

B. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden pada penelitian ini yaitu Alumni SMK Negeri 1 Singosari tahun lulus 2018. Data responden tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan jurusan. Berikut merupakan gambaran maupun tabel distribusi persebaran kuisioner yang telah disebar:

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

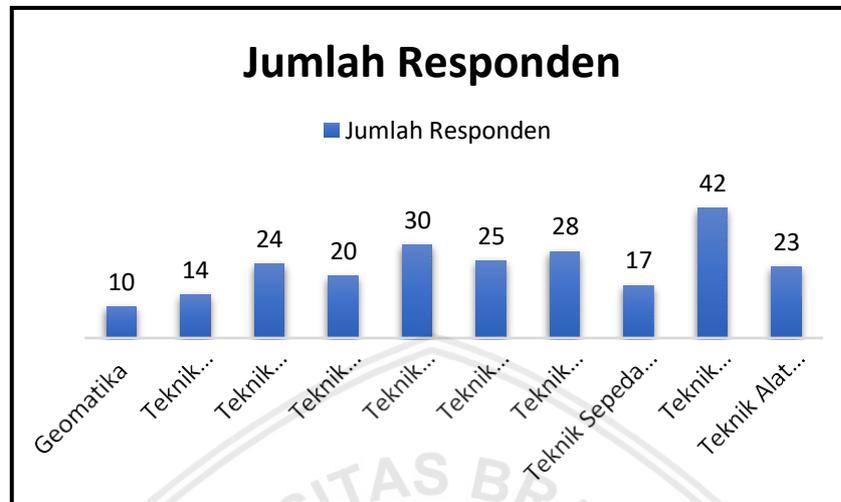


Gambar 4.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Primer diolah, 2019

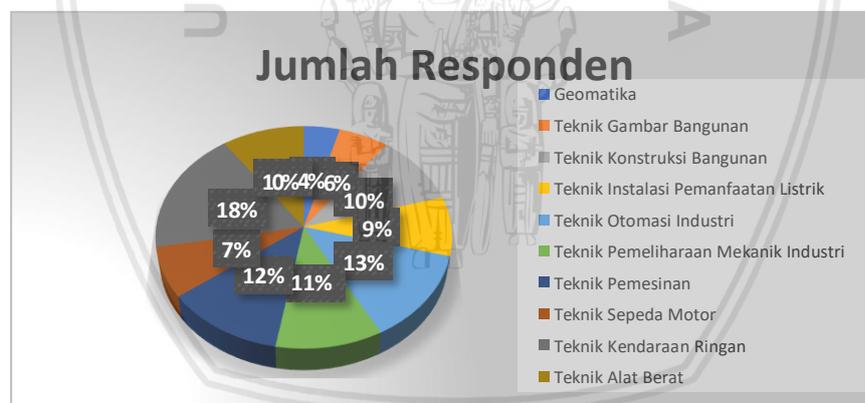
Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 87% atau 202 alumni laki-laki dan sisanya berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 13% atau 31 alumni perempuan. Dari data yang diperoleh tersebut bahwa responden atau alumni SMK Negeri 1 Singosari didominasi oleh alumni yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 87%.

2. Data Responden Berdasarkan Jurusan



Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jurusan

Sumber: Data Primer diolah, 2019



Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jurusan

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berdasarkan jurusan yaitu jurusan teknik geomatika 10 alumni, teknik gambar bangunan 14 alumni, teknik konstruksi batu beton 24 alumni, teknik instalasi tenaga listrik 20 alumni, teknik otomasi industri 30 alumni, teknik pemeliharaan

mekanik industri 25 alumni, teknik pemesinan 28 alumni, teknik sepeda motor 17 alumni, teknik kendaraan ringan 42 alumni, dan teknik alat berat 23 alumni. Dari data yang diperoleh tersebut responden atau alumni SMK Negeri 1 Singosari didominasi oleh alumni jurusan teknik kendaraan ringan yaitu sebesar 42 alumni

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu instrumen dapat diartikan valid atau tidak dengan melihat taraf signifikansi yaitu sebesar 0,05 (5%) serta membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Suatu item dari daftar pernyataan yang diajukan dapat dikatakan valid, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $Sig. Hitung < taraf\ signifikansi\ (0,05)$.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
Pelayanan (X)	X.1	0,416**	0,1280	0,000	Valid
	X.2	0,461**	0,1280	0,000	Valid
	X.3	0,530**	0,1280	0,000	Valid
	X.4	0,576**	0,1280	0,000	Valid
	X.5	0,562**	0,1280	0,000	Valid
	X.6	0,543**	0,1280	0,000	Valid
	X.7	0,567**	0,1280	0,000	Valid
	X.8	0,529**	0,1280	0,000	Valid
	X.9	0,577**	0,1280	0,000	Valid

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
	X.10	0,568**	0,1280	0,000	Valid
	X.11	0,583**	0,1280	0,000	Valid
	X.12	0,501**	0,1280	0,000	Valid
	X.13	0,534**	0,1280	0,000	Valid
	X.14	0,447**	0,1280	0,000	Valid
	X.15	0,390**	0,1280	0,000	Valid
	X.16	0,586**	0,1280	0,000	Valid
	X.17	0,498**	0,1280	0,000	Valid
	X.18	0,592**	0,1280	0,000	Valid
	X.19	0,627**	0,1280	0,000	Valid
	X.20	0,625**	0,1280	0,000	Valid
	X.21	0,604**	0,1280	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y ₁)	Y1.1	0,661**	0,1280	0,000	Valid
	Y1.2	0,707**	0,1280	0,000	Valid
	Y1.3	0,698**	0,1280	0,000	Valid
	Y1.4	0,672**	0,1280	0,000	Valid
Informasi (Y ₂)	Y2.1	0,639**	0,1280	0,000	Valid
	Y2.2	0,668**	0,1280	0,000	Valid
	Y2.3	0,655**	0,1280	0,000	Valid
	Y2.4	0,646**	0,1280	0,000	Valid
	Y2.5	0,603**	0,1280	0,000	Valid

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
	Y2.6	0,654**	0,1280	0,000	Valid
	Y2.7	0,625**	0,1280	0,000	Valid
	Y2.8	0,650**	0,1280	0,000	Valid
	Y2.9	0,533**	0,1280	0,000	Valid
	Y2.10	0,640**	0,1280	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2019

a) Validitas Variabel X (Pelayanan Bursa Kera Khusus)

Data dengan jumlah responden 233 orang dan pada taraf kepercayaan 95% serta jumlah item pertanyaan pada kuesioner berjumlah 21 butir, maka dapat dilihat dari tabel diperoleh r_{xy} yaitu 0,1280. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ dari 0,1280 dan nilai Sig. $<$ 0,05. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa r_{hitung} dari item X $>$ 0,1280 dan nilai Sig. dari item X $<$ 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa dari sisi validitas instrument dapat dikatakan valid.

b) Validitas Variabel Y_1 (Kepuasan Alumni)

Data dengan jumlah responden 233 orang dan pada taraf kepercayaan 95% serta jumlah item pertanyaan pada kuesioner berjumlah 4 butir, maka dapat dilihat dari tabel diperoleh r_{xy} yaitu 0,1280. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ dari 0,1280 dan nilai Sig. $<$ 0,05. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa r_{hitung} dari item $Y_1 >$ 0,1280 dan nilai Sig. dari item $Y_1 <$ 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa dari sisi validitas instrument dapat dikatakan valid.

c) Validitas Variabel Y_2 (Informasi Lowongan Kerja)

Data dengan jumlah responden 233 orang dan pada taraf kepercayaan 95% serta jumlah item pertanyaan pada kuesioner berjumlah 10 butir, maka dapat dilihat dari tabel diperoleh r_{xy} yaitu 0,1280. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ dari 0,1280 dan nilai Sig. $<$ 0,05. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa r_{hitung} dari item $Y_2 >$ 0,1280 dan nilai Sig. dari item $Y_2 <$ 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa dari sisi validitas instrument dapat dikatakan valid.

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua item penelitian kurang dari 0,05%. Selain itu dapat dilihat dari $r_{hitung} >$ r_{tabel} maka instrument tersebut dapat dinyatakan valid. Item pernyataan yang terdapat pada variabel X, Y_1 , Y_2 dapat dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas ini menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan menggunakan program aplikasi komputer yaitu SPSS Versi 16.0 *for windows*. Uji reliabilitas pada penelitian ini, dapat dilihat dari hasil pengujian dan pengolahan data, maka dapat diperoleh hasil seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan BKK (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	21

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Alumni (Y₁)

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	4

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Informasi Lowongan Kerja (Y₂)

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	10

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>alpha cronbach</i>	Keterangan
Pelayanan Bursa Kerja Khusus (X)	0,879	Reliabel
Kepuasan Alumni (Y ₁)	0,617	Reliabel
Informasi Lowongan Kerja (Y ₂)	0,832	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Hasil tersebut menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Hal ini dapat dilihat dari *alpha cronbach* > 0,60 (Maholtra, 2009:274).

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Pelayanan BKK terhadap Kepuasan Alumni (X, Y₁)

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik nonparametrik. Data yang baik dan dapat digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Data berdistribusi normal mempunyai arti data yang mempunyai sebaran merata sehingga benar-benar mewakili populasi.

Uji normalitas pada penelitian ini yaitu dengan melihat hasil signifikansi. Jika hasil sig. *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 maka dapat berdistribusi normal. Selain itu juga melihat melalui probability plot, dimana data yang berdistribusi normal akan mengikuti dan mendekati garis diagonalnya

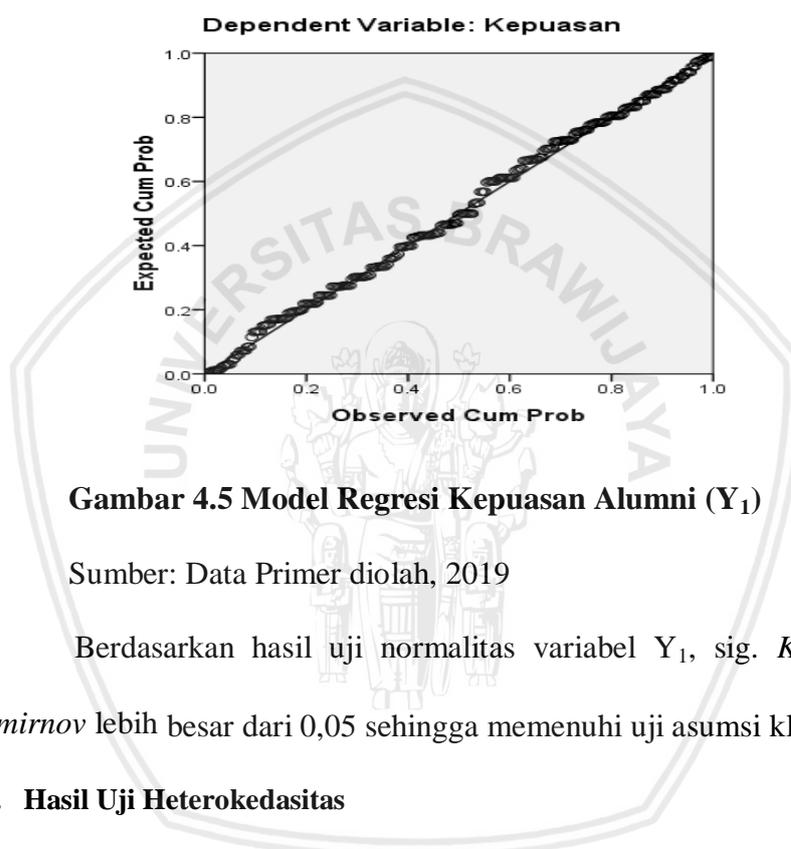
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		233
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.44464327
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.028
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.666
Asymp. Sig. (2-tailed)		.767
a. Test distribution is Normal.		

Variabel	Sig.	Keterangan
Kepuasan Alumni (Y_1)	0,767	Normal

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.5 Model Regresi Kepuasan Alumni (Y_1)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas variabel Y_1 , sig. *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 sehingga memenuhi uji asumsi klasik.

2. Hasil Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heterokedasitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedasitas. Pengujian heterokedasitas penelitian ini menggunakan program aplikasi komputer yaitu SPSS Versi 16.0 *for windows*. Penelitian ini menggunakan uji *rank spearman* Adapun dasar pengambilan keputusan dari uji

heterokedastisitas adalah jika nilai signifikansi uji *rank spearman* antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian data, maka dapat diperoleh hasil seperti berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan *Rank Spearman* (X, Y₁)

Correlations			
		Pelayanan	Unstandardized Residual
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.000
	Sig. (2-tailed)		1.000
	N	233	233
Unstandardized Residual	Pearson Correlation	.000	1
	Sig. (2-tailed)	1.000	
	N	233	233

Varibel	Sig.	Keterangan
X * Y ₁	1,00	Non Heterokedastisitas

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel dan gambar di atas maka dapat menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas. Hal tersebut dapat dilihat dari uji *rank spearman* yang hasil sig. > 0,05. Kesimpulannya yaitu model regresi pada penelitian ini dapat digunakan.

3. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS ver 16.00 *for Windows Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Jika dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai sig.

Deviation from Linearity lebih dari 0,05.

Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	359.373	40	8.984	4.404	.000
		Linearity	266.873	1	266.873	130.819	.000
		Deviation from Linearity	92.500	39	2.372	1.163	.251
	Within Groups		391.683	192	2.040		
	Total		751.056	232			
Informasi * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	3189.616	40	79.740	9.893	.000
		Linearity	2777.350	1	2777.350	344.583	.000
		Deviation from Linearity	412.267	39	10.571	1.312	.120
	Within Groups		1547.525	192	8.060		
	Total		4737.142	232			

Berdasarkan hasil uji, maka diperoleh hasil uji linearitas pada tabel berikut ini:

Varibel	Sig. <i>Deviation from Linearity</i>	Keterangan
X * Y ₁	0,251	Linier

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sig. *Deviation from Linearity* dari X lebih besar dari 0,05 sehingga hubungan dari variabel pelayanan BKK (X) terhadap variabel kepuasan alumni (Y₁) adalah linear dan model regresi linear dapat digunakan untuk penelitian.

b. Pelayanan BKK terhadap Informasi Lowongan Kerja (X, Y₂)

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik (statistik inferensial). Data yang baik dan dapat digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Data berdistribusi normal mempunyai arti data yang mempunyai sebaran

merata sehingga benar-benar mewakili populasi.

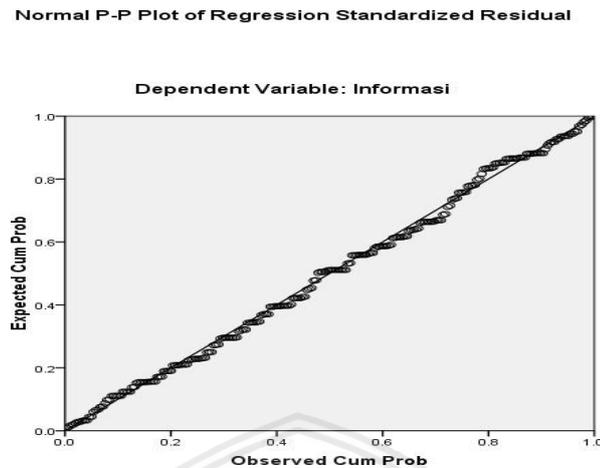
Uji normalitas pada penelitian ini yaitu dengan melihat hasil signifikansi. Jika hasil sig. *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 maka dapat berdistribusi normal. Selain itu juga melihat melalui probability plot, dimana data yang berdistribusi normal akan mengikuti dan mendekati garis diagonalnya

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Variabel Informasi Lowongan Kerja (Y₂)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		233
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90643746
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.043
Kolmogorov-Smirnov Z		.655
Asymp. Sig. (2-tailed)		.784
a. Test distribution is Normal.		

Variabel	Sig.	Keterangan
Informasi Lowonngan Kerja (Y ₂)	0,784	Normal

Sumber: Data Primer diolah, 2019



Gambar 4.6 Model Regresi Informasi Lowongan Kerja (Y_2)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan variabel informasi lowongan kerja (Y_2) sig. *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 sehingga memenuhi uji asumsi klasik.

2. Hasil Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heterokedasitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedasitas. Pengujian heterokedasitas penelitian ini menggunakan program aplikasi komputer yaitu SPSS Versi 16.0 *for windows*. Penelitian ini menggunakan uji *rank spearman* Adapun dasar pengambilan keputusan dari uji heterokedasitas adalah jika nilai signifikansi uji *rank spearman* antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian data, maka dapat diperoleh hasil seperti berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedasitas dengan *Rank Spearman* (X , Y_2)

Correlations			
		Pelayanan	Unstandardized Residual
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.000
	Sig. (2-tailed)		1.000
	N	233	233
Unstandardized Residual	Pearson Correlation	.000	1
	Sig. (2-tailed)	1.000	
	N	233	233

Varibel	Sig.	Keterangan
$X * Y_2$	1,00	Non Heterokedasitas

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel dan gambar di atas maka dapat menunjukkan tidak terjadi heterokedasitas. Hal tersebut dapat dilihat dari uji *rank spearman* yang hasil sig. > 0,05. Kesimpulannya yaitu model regresi pada penelitian ini dapat digunakan.

3. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS ver 16.00 *for Windows Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Jika dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai sig. *Deviation from Linearity* lebih dari 0,05. Berdasarkan hasil uji, maka diperoleh hasil uji linearitas pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	359.373	40	8.984	4.404	.000
		Linearity	266.873	1	266.873	130.819	.000
		Deviation from Linearity	92.500	39	2.372	1.163	.251
	Within Groups		391.683	192	2.040		
	Total		751.056	232			
Informasi * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	3189.616	40	79.740	9.893	.000
		Linearity	2777.350	1	2777.350	344.583	.000
		Deviation from Linearity	412.267	39	10.571	1.312	.120
	Within Groups		1547.525	192	8.060		
	Total		4737.142	232			

Varibel	Sig. <i>Deviation from Linearity</i>	Keterangan
X * Y ₂	0,120	Linier

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sig. *Deviation from Linearity* dari X lebih besar dari 0,05 sehingga hubungan dari variabel pelayanan BKK (X) terhadap variabel informasi lowongan kerja (Y₂) adalah linear dan model regresi linear dapat digunakan untuk penelitian.

E. Analisis Data dan Intepretasi

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Bursa Kerja Khusus terhadap Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja di SMK Negeri 1 Singosari. Beberapa indikator-indikator kepuasan pelanggan dan pelayanan serta informasi digunakan sebagai alat ukur. Indikator-indikator tersebut diperoleh dengan cara pemberian skala, yaitu sangat setuju (ss), setuju (s), cukup (c) tidak setuju (ts), sangat tidak setuju (sts), Kuesioner yang telah disebar kepada Alumni

(responden) SMK Negeri 1 Singori tahun lulus 2018 maka dapat diketahui tanggapan dari responden mengenai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BKK dan informasi lowongan kerja. Jawaban yang diberikan responden menggunakan skala linkert.

Pernyataan mengenai pelayanan Bursa Kerja Khusus berjumlah 21, sedangkan pada kepuasan alumni berjumlah 4, dan informasi lowongan kerja berjumlah 10 jumlah alumni (responden) SMK Negeri 1 Singosari yaitu 233, dimana pernyataan tersebut dapat dilihat berdasarkan item-item dari pelayanan BKK, kepuasan alumni, dan informasi lowongan kerja sebagai berikut:

a. Pelayanan BKK (X)

Pelayanan BKK merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Hal yang dapat dinilai dari Pelayanan BKK di SMK Negeri 1 Singosari dapat dinilai dari 10 indikator, yaitu kenampakan fisik, realibilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, pengertian. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dianalisis sebagai berikut:

Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Pelayanan BKK (X)

Item	Skor Jawaban										Jumlah	
	5		4		3		2		1			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
X.1	79	33.9	107	45.9	45	19.3	1	0.43	1	0.43	233	100

Item	Skor Jawaban										Jumlah	
	5		4		3		2		1			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
X.2	49	21	120	51.5	57	24.5	7	3			233	100
X.3	107	45.9	95	40.8	28	12	3	1.29			233	100
X.4	98	42.1	95	40.8	32	13.7	8	3.43			233	100
X.5	66	28.3	105	45.1	51	21.9	11	4.72			233	100
X.6	43	18.5	110	47.2	65	27.9	15	6.44			233	100
X.7	49	21	113	48.5	58	24.9	11	4.72	2	0.86	233	100
X.8	76	32.6	111	47.6	40	17.2	6	2.58			233	100
X.9	60	25.8	125	53.6	45	19.3	3	1.29			233	100
X.10	71	30.5	114	48.9	42	18	6	2.58			233	100
X.11	58	24.9	127	54.5	45	19.3	3	1.29			233	100
X.12	78	33.5	124	53.2	29	12.4	2	0.86			233	100
X.13	75	32.2	125	53.6	31	13.3	2	0.86			233	100
X.14	129	55.4	82	35.2	22	9.44	0	0			233	100
X.15	148	63.5	71	30.5	13	5.58	1	0.43			233	100
X.16	87	37.3	108	46.4	36	15.5	2	0.86			233	100
X.17	125	53.6	85	36.5	23	9.87					233	100
X.18	61	26.2	110	47.2	44	18.9	17	7.3	1	0.43	233	100
X.19	52	22.3	105	45.1	59	25.3	16	6.87	1	0.43	233	100
X.20	61	26.2	114	48.9	38	16.3	20	8.58			233	100

Item	Skor Jawaban										Jumlah	
	5		4		3		2		1			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
X.21	55	23.6	116	49.8	45	19.3	16	6.87	1	0.43	233	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, maka dapat diketahui untuk pernyataan fasilitas fisik seperti tempat tes recruitment yang disediakan sudah baik dan memadai merupakan item X.1, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 79 alumni menjawab sangat setuju, 107 alumni menjawab setuju, 45 alumni menjawab cukup, 1 alumni menjawab tidak setuju dan 1 alumni menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa fasilitas fisik seperti tempat tes recruitment yang disediakan sudah baik dan memadai. Selanjutnya pernyataan peralatan tes yang digunakan sudah baik dan memadai merupakan item X.2, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 49 alumni menjawab sangat setuju, 120 alumni menjawab setuju, 57 alumni menjawab cukup dan 7 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa peralatan tes yang digunakan sudah baik dan memadai. Selanjutnya pernyataan petugas BKK selalu tampil rapi merupakan item X.3, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 107 alumni menjawab sangat setuju, 95 alumni menjawab setuju, 12 alumni menjawab cukup dan 3 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni sangat setuju bahwa petugas BKK selalu tampil rapi.

Terkait pernyataan petugas BKK mampu memberikan informasi yang dibutuhkan alumni dengan lengkap merupakan item X.4, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 98 alumni menjawab sangat setuju, 95 alumni menjawab setuju, 32 alumni menjawab cukup dan 8 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK mampu memberikan informasi yang dibutuhkan alumni dengan lengkap. Selanjutnya pernyataan petugas BKK mampu memberikan pelayanan yang cekatan merupakan item X.5, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 66 alumni menjawab sangat setuju, 105 alumni menjawab setuju, 51 alumni menjawab cukup dan 11 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK mampu memberikan pelayanan yang cekatan.

Pernyataan petugas BKK cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan alumni merupakan item X.6, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 43 alumni menjawab sangat setuju, 110 alumni menjawab setuju, 65 alumni menjawab cukup dan 15 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan alumni. Pernyataan petugas BKK tanggap dalam merespon keluhan yang disampaikan alumni merupakan item X.7, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 49 alumni menjawab sangat setuju, 113 alumni menjawab setuju, 58 alumni menjawab cukup, 11 alumni menjawab tidak setuju dan 2 alumni menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju

bahwa petugas BKK tanggap dalam merespon keluhan yang disampaikan alumni.

Pernyataan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas Pelayanan BKK tentang industri sangat baik merupakan item X.8, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 76 alumni menjawab sangat setuju, 111 alumni menjawab setuju, 40 alumni menjawab cukup dan 6 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan BKK tentang industri sangat baik. Selanjutnya pernyataan keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan BKK sudah mempunyai merupakan item X.9, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 60 alumni menjawab sangat setuju, 125 alumni menjawab setuju, 45 alumni menjawab cukup dan 3 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan BKK sudah mempunyai.

Pernyataan sikap petugas BKK dalam melayani alumni sangat baik merupakan item X.10, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 71 alumni menjawab sangat setuju, 114 alumni menjawab setuju, 42 alumni menjawab cukup dan 6 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK dalam melayani alumni sangat baik. Pernyataan perilaku petugas BKK ramah, bersahabat dan tanggap merupakan item X.11, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 58 alumni menjawab sangat setuju, 127 alumni menjawab setuju, 45 alumni menjawab cukup dan 3 alumni menjawab tidak

setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa perilaku petugas BKK ramah, bersahabat dan tanggap.

Pernyataan petugas BKK dapat dipercaya merupakan item X.12, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 78 alumni menjawab sangat setuju, 124 alumni menjawab setuju, 29 alumni menjawab cukup dan 2 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa perilaku petugas BKK dapat dipercaya. Pernyataan petugas BKK bertanggung jawab dan berpengalaman dalam menangani permasalahan alumni yang bersangkutan dengan BKK merupakan item X.13, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 75 alumni menjawab sangat setuju, 125 alumni menjawab setuju, 31 alumni menjawab cukup dan 2 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK bertanggung jawab dan berpengalaman dalam menangani permasalahan alumni yang bersangkutan dengan BKK.

Pernyataan pelayanan yang diberikan BKK (Informasi Lowongan Kerja, dll) aman dari penipuan merupakan item X.14, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 129 alumni menjawab sangat setuju, 82 alumni menjawab setuju, dan 22 alumni menjawab cukup. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan BKK (Informasi Lowongan Kerja, dll) aman dari penipuan. Selanjutnya pernyataan pelayanan yang diberikan oleh BKK gratis dan aman tanpa pungutan biaya merupakan item X.15, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 148 alumni menjawab sangat setuju, 71 alumni menjawab

setuju, 13 alumni menjawab cukup dan 1 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni sangat setuju bahwa pernyataan pelayanan yang diberikan oleh BKK gratis dan aman tanpa pungutan biaya.

Pernyataan adanya kemudahan antara alumni dan petugas BKK untuk berkomunikasi merupakan item X.16, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 87 alumni menjawab sangat setuju, 108 alumni menjawab setuju, 36 alumni menjawab cukup dan 2 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa adanya kemudahan antara alumni dan petugas BKK untuk berkomunikasi. Pernyataan adanya media (WhatsAPP, Email, Nomor HP Petugas) yang memudahkan alumni untuk menanyakan informasi merupakan item X.17, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 125 alumni menjawab sangat setuju, 85 alumni menjawab setuju, dan 23 alumni menjawab cukup. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni sangat setuju bahwa adanya media (WhatsAPP, email, nomor HP petugas) yang memudahkan alumni untuk menanyakan informasi.

Pernyataan petugas BKK mau untuk mendengarkan keinginan dan aspirasi alumni merupakan item X.18, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 61 alumni menjawab sangat setuju, 110 alumni menjawab setuju, 44 alumni menjawab cukup, 17 alumni menjawab tidak setuju dan 1 alumni menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK mau untuk mendengarkan keinginan dan aspirasi alumni. Pernyataan petugas BKK mau untuk mendengarkan saran yang diberikan alumni merupakan item X.19, terdapat 233 responden yang

menjawab dengan rincian 52 alumni menjawab sangat setuju, 102 alumni menjawab setuju, 59 alumni menjawab cukup, 16 alumni menjawab tidak setuju dan 1 alumni menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK mau untuk mendengarkan saran yang diberikan alumni. Pernyataan petugas BKK berusaha memahami kebutuhan alumni merupakan item X.20, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 61 alumni menjawab sangat setuju, 114 alumni menjawab setuju, 38 alumni menjawab cukup, dan 20 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK berusaha memahami kebutuhan alumni. Pernyataan petugas BKK berusaha memahami keinginan dan minat alumni merupakan item X.21, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 55 alumni menjawab sangat setuju, 116 alumni menjawab setuju, 16 alumni menjawab cukup, 16 alumni menjawab tidak setuju, dan 1 alumni menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa petugas BKK berusaha memahami keinginan dan minat alumni.

b. Kepuasan Alumni (Y₁)

Kepuasan Alumni merupakan salah satu variabel dependen dalam penelitian ini. Hal yang dapat dinilai dari Kepuasan Alumni SMK Negeri 1 Singosari dapat dinilai dari 2 indikator, yaitu *re-purchase*, menciptakan *Word-of-Mouth* dan citra organisasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dianalisis sebagai berikut:

Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan**Pelanggan (Y₁)**

Item	Skor Jawaban										Jumlah	
	5		4		3		2		1			
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%	Jumlah	Persen
Y _{1.1}	81	34.76	117	50.21	31	13.30	4	1.72			233	100
Y _{1.2}	105	45.06	111	47.64	17	7.30					233	100
Y _{1.3}	94	40.34	119	51.07	16	6.87	4	1.72			233	100
Y _{1.4}	107	45.92	109	46.78	17	7.30					233	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, maka dapat diketahui untuk pernyataan alumni memiliki keinginan kembali kepada BKK SMKN 1 Singosari untuk memberikan testimoni dan semangat kepada adik kelasnya merupakan item Y_{1.1}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 81 alumni menjawab sangat setuju, 117 alumni menjawab setuju, 31 alumni menjawab cukup, dan 4 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa mereka memiliki keinginan kembali kepada BKK SMKN 1 Singosari untuk memberikan testimoni dan semangat kepada adik kelasnya. Selanjutnya pernyataan alumni memiliki keinginan kembali kepada BKK SMKN 1 Singosari jika membutuhkan lowongan kerja merupakan item Y_{1.2}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 105 alumni menjawab sangat setuju, 111 alumni menjawab setuju, dan 17 alumni menjawab cukup. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni

setuju bahwa mereka memiliki keinginan kembali kepada BKK SMKN 1 Singosari jika membutuhkan lowongan kerja.

Pernyataan alumni akan mengatakan hal-hal yang baik tentang BKK kepada orang lain dan menyarankan kepada teman, saudara, atau orang lain untuk mencari pekerjaan atau membuka lowongan kerja di BKK SMKN 1 Singosari merupakan item Y_{1.3}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 94 alumni menjawab sangat setuju, 119 alumni menjawab setuju, 16 alumni menjawab cukup dan 4 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa alumni akan mengatakan hal-hal yang baik tentang BKK kepada orang lain dan menyarankan kepada teman, saudara, atau orang lain untuk mencari pekerjaan atau membuka lowongan kerja di BKK SMKN 1 Singosari

Pernyataan alumni akan menjaga nama baik BKK SMKN 1 Singosari merupakan item Y_{1.4}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 107 alumni menjawab sangat setuju, 109 alumni menjawab setuju, dan 17 alumni menjawab. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa alumni akan menjaga nama baik BKK SMK Negeri 1 Singosari contohnya seperti sikap alumni pada saat bekerja, jika alumni menjadi pekerja yang baik maka nama BKK juga akan menjadi baik.

c. Informasi Lowongan Kerja (Y₂)

Informasi lowongan kerja merupakan variabel dependen kedua dalam penelitian ini. Hal yang dapat dinilai dari Kepuasan Informasi lowongan kerja dapat dinilai dari 5 indikator, yaitu akurat, tepat waktu, relevan, lengkap dan

aman (*security*). Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dianalisis sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Informasi
Lowongan Kerja (Y2)**

Item	Skor Jawaban										Jumlah	
	5		4		3		2		1		Jumlah	Persen
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%		
Y _{2.1}	92	39.48	108	46.35	31	13.30	2	0.86			233	100
Y _{2.2}	105	45.06	100	42.92	26	11.16	2	0.86			233	100
Y _{2.3}	79	33.91	118	50.64	34	14.59	2	0.86			233	100
Y _{2.4}	86	36.91	110	47.21	32	13.73	5	2.15			233	100
Y _{2.5}	67	28.76	123	52.79	32	13.73	11	4.72			233	100
Y _{2.6}	96	41.20	108	46.35	25	10.73	4	1.72			233	100
Y _{2.7}	88	37.77	111	47.64	30	12.88	4	1.72			233	100
Y _{2.8}	89	38.20	116	49.79	28	12.02					233	100
Y _{2.9}	103	44.21	100	42.92	30	12.88					233	100
Y _{2.10}	106	45.49	92	39.48	35	15.02					233	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan 4.9 diatas, maka dapat diketahui untuk pernyataan informasi lowongan kerja yang diberikan sesuai dengan informasi yang diberikan dari perusahaan merupakan item Y_{2.1}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 92 alumni menjawab sangat setuju, 108 alumni menjawab setuju, 31 alumni menjawab cukup, dan 2 alumni menjawab tidak

setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa lowongan kerja yang diberikan oleh BKK sesuai dengan informasi yang diberikan dari perusahaan. Selanjutnya pernyataan informasi lowongan kerja yang diberikan jelas dan dapat dipercaya merupakan item Y_{2.2}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 105 alumni menjawab sangat setuju, 100 alumni menjawab setuju, 26 alumni menjawab cukup, dan 2 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni sangat setuju bahwa informasi lowongan kerja yang diberikan oleh BKK jelas dan dapat dipercaya.

Pernyataan informasi lowongan kerja yang diberikan tepat waktu sesuai dengan informasi yang diberikan dari perusahaan merupakan item Y_{2.3}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 79 alumni menjawab sangat setuju, 118 alumni menjawab setuju, 34 alumni menjawab cukup, dan 2 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa informasi lowongan kerja yang diberikan oleh BKK tepat waktu sesuai dengan informasi yang diberikan dari perusahaan. Selanjutnya pernyataan informasi perihal lowongan kerja (seperti jadwal tes) selalu diberikan tepat waktu merupakan item Y_{2.4}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 86 alumni menjawab sangat setuju, 110 alumni menjawab setuju, 32 alumni menjawab cukup, dan 5 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa informasi perihal lowongan kerja (seperti jadwal tes) selalu diberikan tepat waktu.

Pernyataan informasi lowongan kerja yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan alumni merupakan item Y_{2.5}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 67 alumni menjawab sangat setuju, 123 alumni menjawab setuju, 32 alumni menjawab cukup, dan 11 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa informasi lowongan kerja yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan alumni. Pernyataan informasi lowongan kerja yang diberikan berkesinambungan dengan informasi selanjutnya seperti jadwal tes, pengumuman yang diterima, dan pemberangkatan merupakan item Y_{2.6}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 96 alumni menjawab sangat setuju, 108 alumni menjawab setuju, 25 alumni menjawab cukup, dan 4 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa informasi lowongan kerja yang diberikan berkesinambungan dengan informasi selanjutnya seperti jadwal tes, pengumuman yang diterima, dan pemberangkatan.

Pernyataan informasi informasi lowongan kerja yang diberikan kepada alumni lengkap merupakan item Y_{2.7}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 88 alumni menjawab sangat setuju, 111 alumni menjawab setuju, 30 alumni menjawab cukup, dan 4 alumni menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar informasi lowongan kerja yang diberikan kepada alumni lengkap. Pernyataan informasi lowongan kerja yang diberikan mudah dipahami alumni merupakan item Y_{2.8}, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 89 alumni menjawab sangat setuju,

116 alumni menjawab setuju, dan 28 alumni menjawab cukup. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa sebagian besar informasi lowongan kerja yang diberikan mudah dipahami alumni.

Pernyataan informasi lowongan kerja yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya merupakan item $Y_{2.9}$, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 103 alumni menjawab sangat setuju, 100 alumni menjawab setuju, dan 30 alumni menjawab cukup. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa informasi lowongan kerja yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Pernyataan informasi lowongan kerja yang diberikan oleh BKK aman dan dapat dipertanggungjawabkan merupakan item $Y_{2.10}$, terdapat 233 responden yang menjawab dengan rincian 106 alumni menjawab sangat setuju, 92 alumni menjawab setuju, dan 35 alumni menjawab cukup. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar alumni setuju bahwa informasi lowongan kerja yang diberikan oleh BKK aman dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

a. Pelayanan BKK terhadap Kepuasan Alumni (X, Y_1)

1. Persamaan Regresi

Analisis linier sederhana digunakan untuk mengetahui memprediksi besarnya satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif. Data

yang digunakan biasanya berskala ordinal. Berikut adalah hasil uji regresi linier sederhana dari variabel pelayanan BKK (X) terhadap variabel kepuasan alumni (Y_1) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.15 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X terhadap Y_1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.643	.944		7.034	.000
Pelayanan BKK	.123	.011	.596	11.284	.000

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X$$

$$Y_1 = 6,643 + 0,123X$$

Dapat dilihat dari persamaan di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Y = Variabel terikat yang nilainya dapat diprediksi dari variabel bebas. Penelitian ini menggunakan kepuasan alumni sebagai variabel terikat (Y_1) yang nilainya dapat diprediksi dari Pelayanan BKK (X)

α = Konstanta yang artinya apabila tidak terdapat variabel pelayanan BKK (X) yang mempengaruhi kepuasan alumni (Y_1) maka besar α adalah 6,643 skala ukur yang artinya bahwa kepuasan alumni akan mengalami kenaikan jika terdapat

variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan alumni.

β_1 = Koefisien regresi (β_1) sebesar 0,123 yang dapat diartikan apabila pelayanan BKK mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan alumni akan meningkat sebesar 0,123.

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai β yang positif, sehingga dapat dilihat dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan BKK terhadap kepuasan alumni. Apabila pelayanan BKK meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan alumni.

2. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan atau tidak serta untuk mengetahui seberapa kuat dari hubungan dari variabel-variabel tersebut. Hal tersebut dapat berpedoman menurut Sugiyono (2012:184) pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.16 Pedoman dalam Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012:184)

Berdasarkan hasil uji data, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y_1)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.596 ^a	.355	.353	1.448

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas maka koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan dari variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap variabel terikat yaitu kepuasan alumni. Nilai R sebesar 0,596 yang artinya bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap variabel terikat yaitu kepuasan alumni termasuk dalam kategori sedang.

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk pengukuran dari suatu variabel yang berpengaruh, yang artinya yaitu dengan melihat dari besaran nilai determinasi sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh pelayanan BKK (X) terhadap kepuasan alumni (Y_1) dapat dilihat dari tabel hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X, Y₁)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.596 ^a	.355	.353	1.448

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 35,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat atau kepuasan alumni dipengaruhi oleh pelayanan BKK sebesar 35,5%. Sedangkan sebesar 64,5% kepuasan alumni dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan bagian yang penting, karena digunakan untuk hipotesis atau jawaban sementara yang telah dibuat oleh peneliti sebelumnya. Pengujian hipotesis ini dilakukan setelah semua data terkumpul dan diolah yang selanjutnya akan diketahui hasilnya. Berikut hasil uji hipotesis pada penelitian ini:

1. Hasil Uji F

Pengujian hipotesis simultan (Uji F) digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh dari variabel-variabel bebas (X) secara keseluruhan terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji F yaitu sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan BKK (X) terhadap kepuasan alumni (Y₁) dan Informasi Lowongan Kerja (Y₂) pada

Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau jika signifikan pada taraf $> 5\%$.

Ha: Terdapat pengaruh antara pelayanan BKK (X) terhadap kepuasan alumni (Y_1) dan informasi lowongan kerja (Y_2) pada Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau jika signifikan pada taraf $< 5\%$.

Berikut merupakan hasil uji hipotesis secara simultan dari variabel kepuasan pelanggan (X) secara bersama-sama terhadap pelayanan BKK (Y_1) yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.19 Hasil Uji F Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y_1)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.873	1	266.873	127.323	.000 ^a
	Residual	484.183	231	2.096		
	Total	751.056	232			

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil keputusan:

1. Nilai F_{hitung} yaitu sebesar 127,323 sedangkan nilai dari F_{tabel} yang dihitung dengan rumus dan melihat tabel f (Kurniawan Denny, 2008:16) yaitu 2,727. Dari data tersebut dapat diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $127,323 > 2,727$.
2. Nilai signifikansi F yaitu sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$.

Kesimpulan:

1. Pengaruh X (pelayanan BKK) terhadap Y_1 (kepuasan alumni) ini dapat disimpulkan signifikan.

2. Dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga kepuasan alumni (Y_1) dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas pelayanan BKK (X).

2. Hasil Uji t

Pengujian hipotesis parsial (uji t) digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh dari variabel- variabel bebas (X) secara parsial atau individu terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji t yaitu sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan BKK (X) terhadap kepuasan alumni (Y_1) pada Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika signifikan pada taraf $> 5\%$.

H_a : Terdapat pengaruh antara pelayanan BKK (X) terhadap kepuasan alumni (Y_1) pada Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika signifikan pada taraf $< 5\%$.

Berikut merupakan hasil dari uji hipotesis secara parsial dari variabel bebas yaitu pelayanan BKK (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan alumni (Y_1) yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.20 Hasil Uji t Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y_1)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.643	.944		7.034	.000
	Pelayanan BKK	.123	.011	.596	11.284	.000

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat dilihat bahwa hasil dari uji t sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} antara X (pelayanan BKK) dengan Y_1 (kepuasan alumni) yaitu sebesar 11,284 sedangkan nilai t_{tabel} yang dihitung dengan rumus dan melihat tabel t (Kurniawan Denny, 2008:16) yaitu 1,651. Dari data tersebut dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $11,284 > 1,651$.
2. Nilai signifikansi t yaitu sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$.

Kesimpulan:

1. Pengaruh X (pelayanan BKK) terhadap Y_1 (kepuasan alumni) ini dapat disimpulkan signifikan.
2. Dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga kepuasan alumni (Y_1) dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas pelayanan BKK (X).

Dapat dilihat dari hasil uji t pada regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa pelayanan BKK (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan alumni (Y_1). Kesimpulannya yaitu bahwa hipotesis yang menyatakan pelayanan BKK (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan alumni (Y_1) diterima.

b. Pelayanan BKK terhadap Informasi Lowongan Kerja (X, Y_2)

1. Persamaan Regresi

Analisis linier sederhana digunakan untuk mengetahui memprediksi besarnya satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel

independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif. Data yang digunakan biasanya berskala ordinal. Berikut adalah hasil uji regresi linier sederhana variabel pelayanan BKK (X) terhadap informasi lowongan kerja (Y_2) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.21 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X terhadap Y_2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.150	1.900		4.289	.000
	Pelayanan BKK	.398	.022	.766	18.093	.000

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X$$

$$Y_1 = 8,150 + 0,398X$$

Dapat dilihat dari persamaan diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Y = Variabel terikat yang nilainya dapat diprediksi dari variabel bebas. Penelitian ini menggunakan informasi lowongan kerja sebagai variabel terikat (Y_2) yang nilainya dapat diprediksi dari Pelayanan BKK (X)

α = Konstanta yang artinya apabila tidak terdapat variabel pelayanan BKK (X) yang mempengaruhi informasi lowongan kerja (Y_2) maka besar α adalah 8,150 skala ukur yang artinya bahwa informasi lowongan kerja akan mengalami kenaikan jika

terdapat variabel bebas yang mempengaruhi informasi lowongan kerja.

β_1 = Koefisien regresi (β_1) sebesar 0,398 yang dapat diartikan apabila pelayanan BKK mengalami peningkatan 1 satuan, maka informasi lowongan kerja akan meningkat sebesar 0,398.

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai β yang positif, sehingga dapat dilihat dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan BKK terhadap informasi lowongan kerja. Apabila pelayanan BKK meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan informasi lowongan kerja.

2. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan atau tidak serta untuk mengetahui seberapa kuat dari hubungan dari variabel-variabel tersebut. Hal tersebut dapat berpedoman menurut Sugiyono (2012:184) pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.22 Pedoman dalam Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012:184)

Berdasarkan hasil uji data, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.23 Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana (X,Y₂)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.586	.585	2.913

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas maka koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan dari variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap variabel terikat yaitu informasi lowongan kerja. Nilai R sebesar 0,766 yang artinya bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap variabel terikat yaitu informasi lowongan kerja termasuk dalam kategori kuat.

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk pengukuran dari suatu variabel yang berpengaruh, yang artinya yaitu dengan melihat dari besaran nilai determinasi sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh pelayanan BKK (X) terhadap informasi lowongan kerja (Y₂) dapat dilihat dari tabel hasil uji koefisien determinasi (R²) sebagai berikut:

Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X, Y₂)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.586	.585	2.913

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,6%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat kedua atau informasi lowongan kerja dipengaruhi oleh pelayanan BKK sebesar 58,6%. Sedangkan sebesar 41,4% informasi lowongan kerja dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan bagian yang penting, karena digunakan untuk hipotesis atau jawaban sementara yang telah dibuat oleh peneliti sebelumnya. Pengujian hipotesis ini dilakukan setelah semua data terkumpul dan diolah yang selanjutnya akan diketahui hasilnya. Berikut hasil uji hipotesis pada penelitian ini:

1. Hasil Uji F

Pengujian hipotesis simultan (Uji F) digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh dari variabel-variabel bebas (X) secara keseluruhan terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji F yaitu sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan BKK (X) terhadap kepuasan alumni (Y_1) dan Informasi Lowongan Kerja (Y_2) pada Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau jika signifikan pada taraf $> 5\%$.

H_a: Terdapat pengaruh antara pelayanan BKK (X) terhadap kepuasan alumni (Y_1) dan informasi lowongan kerja (Y_2) pada

Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau jika signifikan pada taraf $< 5\%$.

Berikut merupakan hasil uji hipotesis secara simultan dari variabel kepuasan pelanggan (X) secara bersama-sama terhadap informasi lowongan kerja (Y_2) yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.25 Hasil Uji F Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y_2)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2777.350	1	2777.350	327.365	.000 ^a
	Residual	1959.792	231	8.484		
	Total	4737.142	232			

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil keputusan:

1. Nilai F_{hitung} yaitu sebesar 327,365 sedangkan nilai dari F_{tabel} yang dihitung dengan rumus dan melihat tabel f (Kurniawan Denny, 2008:16) yaitu 2, 727. Dari data tersebut dapat diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $327,365 > 2,727$.
2. Nilai signifikansi F yaitu sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$.

Kesimpulan:

1. Pengaruh X (pelayanan BKK) terhadap Y_2 (informasi lowongan kerja) ini dapat disimpulkan signifikan.
2. Dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga informasi lowongan kerja (Y_2) dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas pelayanan BKK (X).

2. Hasil Uji t

Pengujian hipotesis parsial (uji t) digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh dari variabel- variabel bebas (X) secara parsial atau individu terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji t yaitu sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan BKK (X) terhadap Informasi Lowongan Kerja (Y_2) pada Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika signifikan pada taraf $> 5\%$.

Ha: Terdapat pengaruh antara pelayanan BKK (X) terhadap Informasi Lowongan Kerja (Y_2) pada Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Singosari jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika signifikan pada taraf $< 5\%$.

Berikut merupakan hasil dari uji hipotesis secara parsial dari variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap variabel terikat yaitu informasi lowongan kerja yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.26 Hasil Uji t Analisis Regresi Linier Sederhana (X, Y_2)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.150	1.900		4.289	.000
	Pelayanan BKK	.398	.022	.766	18.093	.000

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil dari uji t sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} antara X (pelayanan BKK) dengan Y_2 (informasi lowongan kerja) yaitu sebesar 18,093 sedangkan nilai t_{tabel} yang dihitung dengan rumus dan melihat tabel t (Kurniawan Denny, 2008:16) yaitu 1,651. Dari data tersebut dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $18,093 > 1,651$.
2. Nilai signifikansi t yaitu sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$.

Kesimpulan:

1. Pengaruh X (pelayanan BKK) terhadap Y_2 (informasi lowongan kerja) ini dapat disimpulkan signifikan.
2. Dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga informasi lowongan kerja (Y_2) dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas pelayanan BKK (X).

Dapat dilihat dari hasil uji t pada regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa pelayanan BKK (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap informasi lowongan kerja (Y_2). Kesimpulannya yaitu bahwa hipotesis yang menyatakan pelayanan BKK (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap informasi lowongan kerja (Y_2) diterima.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Pelayanan adalah salah satu hal yang penting dalam sebuah organisasi pendidikan. Menurut Daviddow dan Uttal (Atmadjati, Arista 2018:13) pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan. Penelitian ini membahas

mengenai kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja di BKK SMK Negeri 1 Singosari, yang menjadi tolok ukur pada kepuasan alumni dan informasi lowongan kerjanya yaitu dapat dilihat dari pelayanan BKKnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menyebarkan hasil kuesioner kepada alumni SMK Negeri 1 Singosari angkatan tahun 2018 dapat dilihat bahwa pelayanan BKK mempunyai pengaruh terhadap kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja. Hal tersebut dapat digunakan bagi BKK SMK Negeri 1 Singosari untuk meningkatkan kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja melalui pelayanan BKK. Berikut merupakan penjelasan mengenai variabel tersebut yaitu pelayanan BKK mempengaruhi kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja di SMK Negeri 1 Singosari berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sebelumnya.

1. Pengaruh Pelayanan BKK terhadap Kepuasan Alumni dan Informasi Lowongan Kerja

Variabel pelayanan BKK mempunyai pengaruh terhadap kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja. Hal tersebut dapat dijelaskan oleh Daviddow dan Uttal dalam (Atmadjati, Arista 2018:13) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan. Sedangkan Pelayanan Publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Atmadjati, Arista 2018:13) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu pelayanan utama yang diberikan oleh BKK adalah memberikan informasi lowongan kerja kepada alumni, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan oleh BKK SMKN 1

Singosari maka semakin meningkat pula kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja yang diberikan.

Variabel pelayanan mempunyai beberapa indikator diantaranya yaitu kenampakan fisik, realibilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses. komunikasi, pengertian. Selanjutnya variabel kepuasan memiliki 3 indikator yaitu *re-purchase*, menciptakan *Word-of-Mouth*, dan citra organisasi. Terakhir variabel informasi lowongan kerja yang memiliki 5 indikator yaitu akurat, tepat waktu, relevan, lengkap dan aman (*security*).

Berikut beberapa item pernyataan dari pelayanan BKK yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang tertinggi sebagai berikut:

1. Pernyataan X.15 yaitu pelayanan yang diberikan oleh BKK gratis dan aman tanpa pungutan biaya yang berjumlah 1065.
2. Pernyataan X.14 yaitu pelayanan yang diberikan BKK (Informasi Lowongan Kerja, dll) aman dari penipuan yang berjumlah 1039.

Selanjutnya variabel pelayanan BKK yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang terendah sebagai berikut:

1. Pernyataan X.6 petugas BKK cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan alumni yang berjumlah 880.

Adapun beberapa item pernyataan dari kepuasan alumni yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang tertinggi sebagai berikut:

1. Pernyataan dari Y_{1.4} yaitu alumni akan menyarankan kepada teman, saudara, atau orang lain untuk mencari pekerjaan atau membuka lowongan kerja di BKK SMKN 1 Singosari yang berjumlah 1022.

2. Pernyataan dari $Y_{1.2}$ alumni memiliki keinginan kembali kepada BKK SMKN 1 Singosari jika membutuhkan lowongan kerja yang berjumlah 1020.

Selanjutnya variabel kepuasan alumni yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang terendah sebagai berikut:

1. Pernyataan $Y_{1.1}$ alumni memiliki keinginan kembali kepada BKK SMK Negeri 1 Singosari untuk memberikan testimoni dan semangat kepada adik kelasnya yang memiliki jumlah 974.

Kemudian berikut beberapa item pernyataan dari variabel informasi lowongan kerja yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang tertinggi yaitu:

1. Pernyataan $Y_{2.2}$ informasi lowongan kerja yang diberikan jelas dan dapat dipercaya yang berjumlah 1007.
2. Pernyataan $Y_{2.9}$ informasi lowongan kerja yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya yang berjumlah 1005.

Selanjutnya variabel informasi lowongan kerja yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang terendah sebagai berikut:

1. Pernyataan $Y_{2.5}$ informasi lowongan kerja yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan alumni yang berjumlah 945

Berdasarkan besarnya hubungan dari variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap variabel terikat yaitu kepuasan alumni memiliki nilai R sebesar 0,596 yang artinya bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap variabel terikat yaitu kepuasan alumni termasuk dalam kategori sedang. Sedangkan besarnya hubungan dari variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap

variabel terikat yaitu informasi lowongan kerja memiliki nilai R sebesar 0,766 yang artinya bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu pelayanan BKK terhadap variabel terikat yaitu informasi lowongan kerja termasuk dalam kategori kuat. Selanjutnya analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan BKK terhadap kepuasan alumni dan informasi lowongan kerja. Dari hasil uji simultan dari variabel bebas yaitu pelayanan BKK dan variabel terikat yaitu kepuasan alumni diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $127,323 > 2,727$. Atau dapat dilihat dari nilai signifikansi F yaitu sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Sedangkan dari variabel bebas yaitu pelayanan BKK dan variabel terikat yaitu informasi lowongan kerja diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $327,365 > 2,727$ atau dapat dilihat dari nilai signifikansi F yaitu sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Sehingga model dari analisis regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan dan H_{a1} (hipotesis alternatif) diterima. Kontribusi pelayanan BKK terhadap kepuasan alumni SMK Negeri 1 Singosari diketahui koefisien determinasi (R^2) sebesar 35,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat atau kepuasan alumni dipengaruhi oleh pelayanan BKK sebesar 35,5%. Sedangkan sebesar 64,5% kepuasan alumni dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sedangkan Kontribusi pelayanan BKK terhadap informasi lowongan kerja koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,6%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat kedua atau informasi lowongan kerja dipengaruhi oleh pelayanan BKK sebesar 58,6%. Sedangkan sebesar 41,4% informasi lowongan kerja dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan untuk meningkatkan kepuasan

alumni SMK Negeri 1 Singosari dan Informasi lowongan kerja perlu untuk meningkatkan pelayanan BKK SMK Negeri 1 Singosari hal ini dikarenakan dari hasil persamaan regresi signifikan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil dari analisis deskriptif terdapat indikator dari pelayanan BKK yang memiliki jumlah frekuensi jawaban tertinggi yaitu indikator keamanan (*security*). sedangkan untuk frekuensi jawaban terendah dari pelayanan BKK terdapat pada indikator responsivitas yaitu kecepatan BKK dalam merespon keluhan yang disampaikan alumni.
2. Hasil dari analisis deskriptif terdapat item dari kepuasan alumni yang memiliki jumlah frekuensi jawaban tertinggi yaitu item yang menyatakan alumni akan meyarankan kepada teman, saudara, atau orang lain untuk mencari lowongan kerja di BKK SMK Negeri 1 Singosari dan item yang menyatakan bahwa alumni akan kembali kepada BKK SMK Negeri 1 Singosari jika membutuhkan lowongan. Sedangkan untuk frekuensi jawaban terendah dari kepuasan alumni terdapat pada item yang menyatakan alumni memiliki keinginan kepada BKK SMK Negeri Singosari untuk memberikan testimony dan semangat kepada adik kelasnya.
3. Hasil dari analisis deskriptif terdapat indikator dari informasi lowongan kerja yang memiliki jumlah frekuensi jawaban tertinggi yaitu indikator akurat dan *security*. Sedangkan untuk frekuensi jawaban terendah dari informasi

lowongan kerja terdapat pada indikator relevan.

4. Hasil dari analisis regresi linier sederhana antara pelayanan BKK terhadap kepuasan alumni diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa pengaruh X (pelayanan BKK) terhadap Y_1 (kepuasan alumni) ini dapat disimpulkan signifikan sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga kepuasan alumni (Y_1) dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas pelayanan (X). Kesimpulannya yaitu bahwa hipotesis yang menyatakan pelayanan BKK (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan alumni (Y_1) diterima
5. Hasil dari analisis regresi linier sederhana antara pelayanan BKK terhadap informasi lowongan kerja diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa pengaruh X (pelayanan BKK) terhadap Y_2 (informasi lowongan kerja) ini dapat disimpulkan signifikan sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga informasi lowongan kerja (Y_2) dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas pelayanan (X). Kesimpulannya yaitu bahwa hipotesis yang menyatakan pelayanan BKK (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap informasi lowongan kerja (Y_2) diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memiliki saran bagi pihak yang berkepentingan untuk meningkatkan pelayanan BKK yaitu:

1. Berdasarkan analisis deskriptif dengan melihat jumlah frekuensi jawaban mengenai pelayanan BKK terdapat beberapa jumlah nilai item terendah pada indikator responsivitas dan komunikasi. Mengenai hal tersebut BKK SMK

Negeri 1 Singosari lebih untuk meningkatkan responsivitas dan komunikasi dengan alumni salah satunya dengan memberikan respon yang cepat kepada alumni jika alumni membutuhkan bantuan atau memiliki keluhan dan lebih mempertimbangkan saran-saran yang diberikan oleh alumni.

2. Berdasarkan analisis deskriptif dengan melihat jumlah frekuensi jawaban mengenai kepuasan alumni terdapat beberapa jumlah nilai item terendah pada indikator *repurchase*. Mengenai hal tersebut BKK SMK Negeri 1 Singosari lebih untuk meningkatkan pelayanannya seperti bersikap ramah dan bersahabat kepada alumni agar alumni memiliki keinginan kembali kepada BKK SMKN 1 Singosari untuk memberikan testimoni dan semangat kepada adik kelasnya.
3. Pada variabel informasi lowongan kerja terdapat jumlah frekuensi nilai item terendah pada indikator relevan sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan dalam hal informasi lowongan kerja yang berkaitan dengan kesesuaian lowongan kerja yang diberikan dengan jurusan atau kompetensi yang dimiliki alumni SMK Negeri 1 Singosari.

Daftar Pustaka

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Agusmidah. 2010. *Dinamika Hukum Ketenagakerjaan*. Medan. USU Press
- Agus, Mikha Widiyanto. 2013. *Statistika Terapan*. Jakarta. PT. Elex Media
Komputindo
- Angraeni Yunaeti, Elisabet dan Rita. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*.
Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Asep, Hermawan dan Husna. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Depok.
Kencana
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktek Saat Ini*. Yogyakarta.
Deepublish
- Bungin, Burham. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cetakan ke sembilan.
Depok. Kencana
- Badan Pusat Statistik. (Mei 2018). Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar
5,13 persen, Rata-rata Upah Buruh per bulan 2,65 Juta Rupiah. Diperoleh
dari [https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/05/07/1484/februari-2018--
tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-13-persen--rata-rata-upah-
buruh-per-bulan-sebesar-2-65-juta-rupiah.html](https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/05/07/1484/februari-2018--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-13-persen--rata-rata-upah-buruh-per-bulan-sebesar-2-65-juta-rupiah.html)

Badan Pusat Statistik (Januari 2019). *Pengangguran Terbuka Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 1986 - 2018*

<https://www.bps.go.id/statictable/2009/04/16/972/pengangguran-terbuka-menurut-pendidikan-tertinggi-yang-ditamatkan-1986---2018.html> (akses : 11 maret 2019)

Fitrah, Muhammad dan Luthfiah. 2017. *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat. CV Jejak

Gujarati, Damodar. 1995. *Ekonomi Dasar, Terjemahan oleh Zain, S.* Jakarta: Erlangga

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ke Tujuh. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ke Empat. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor. Ghalia Indonesia

Harinaldi. 2005. *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Erlangga,

Harinaldi. 2005. *Prinsip-Prinsip untuk Teknik dan Sains*. Jakarta. Erlangga

Hasan, M. Iqbal. 2013. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1: Statistik Deskriptif*. Cetakan ke 9. Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Hamdi, Asep Saepul. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta. Deepublish
- Hutahaean, Jeperson. 2014. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta. Deepublish
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan, Deny. 2008. *Tabel Distribusi Dilengkapi Metode untuk Membaca Tabel Distribusi*. Forum Statistika
- LP Sinambela. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Maholtra. N.K., 2009, *Riset Pemasaran*, Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta
- Mindarti, Indah Lely. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. UB Press. Malang
- Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurhasyim. 2004. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Ratmindo. 2007. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satscaction & Call Centre Berdasarkan*
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta

Santosa, Purbayu Budi, dan Mulyawan Hamdani. 2007. *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta. Erlangga

Sugiyono.2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung. CV Alfabeta

Suwardi.(2011). *Menujur Kepuasan Pelanggan melalui Penciptakaan Kualitas Pelayanan dalam Jurnal Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 11 No 1*.

Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *Spss Vs Lisrel : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta. Salemba Empat

Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analysis dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Siyoto, Sandu,. & Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. Literasi Media Publishing

Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung. CV Alfabeta

Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Risetpada Hotel Berbintang di Sumatera Utara*. Yogyakarta. Deepublish

Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*. Yogyakarta. Graha Ilmu

Zuraya, Nidia. (Agustus 2018). Pertumbuhan Ekonomi 2019 ditarget 5,3 Persen.

Diperoleh dari <https://bit.ly/2CXxoRJ>



Lampiran 1. Kuisiner



Lampiran 2. BKK SMK Negeri 1 Singosari



Lampiran 3. Screenshoot Penyebaran Kuisiner kepada Alumni



